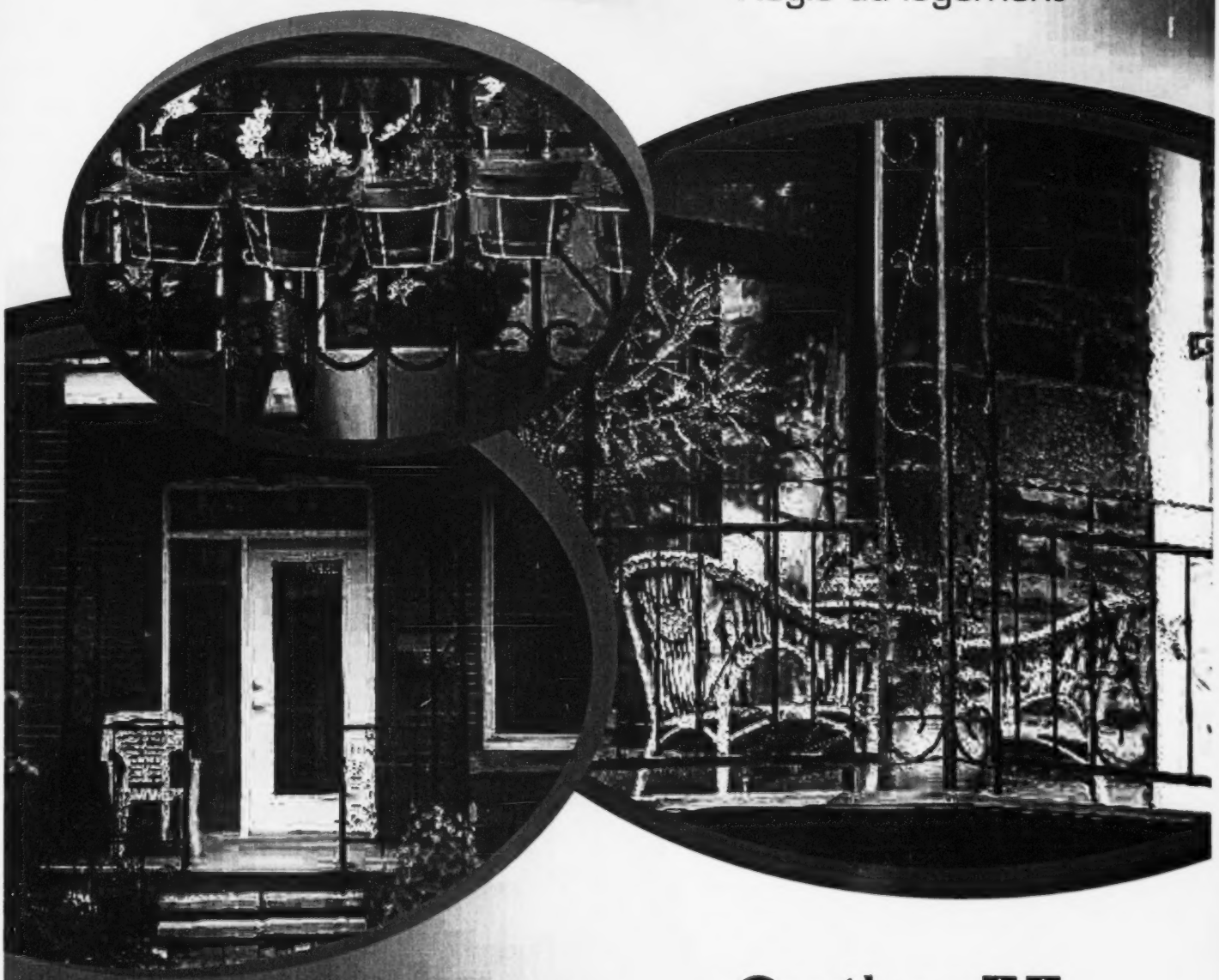
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009 2010

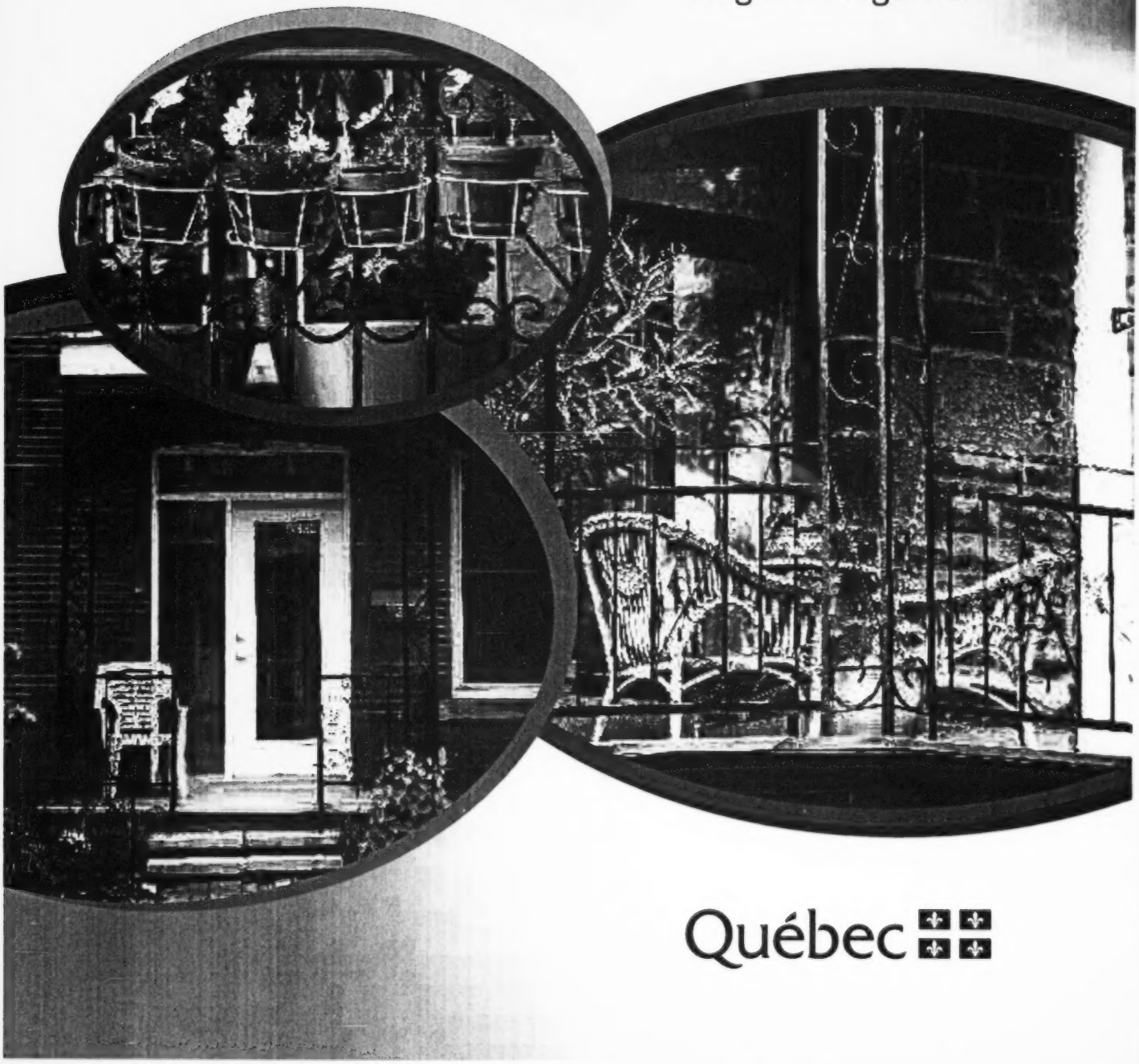
Régie du logement



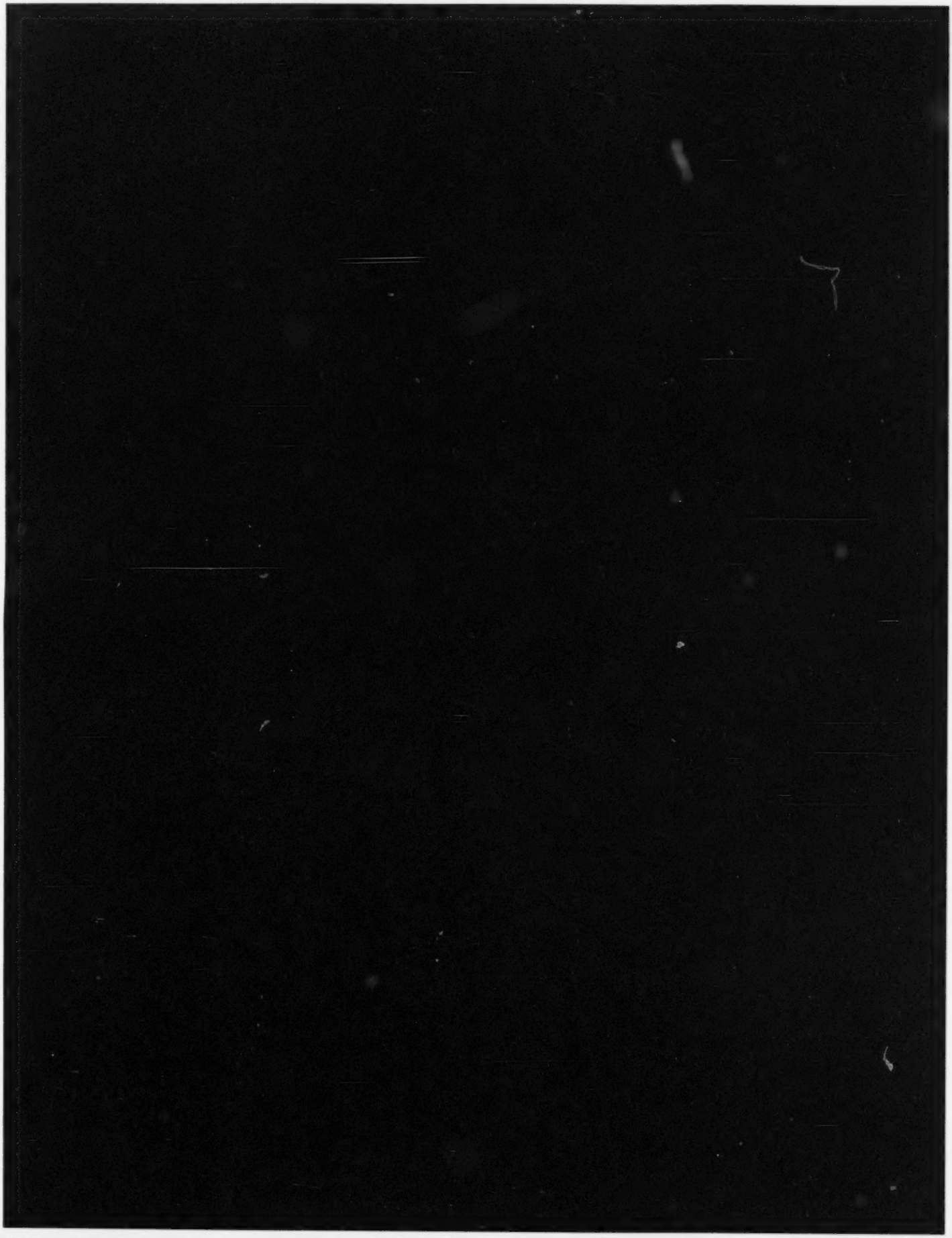
Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009 2010

Régie du logement



Québec



Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009-2010

Régie
du logement
Québec

Le contenu du présent rapport a été rédigé
par le personnel de la Régie du logement.
Les photographies ont été réalisées par Zoé Pouliot-Masse.

Le rapport annuel de gestion 2009-2010 peut être consulté sur le site Internet
de la Régie du logement à l'adresse suivante : **www.rdl.gouv.qc.ca.**

Note : Le masculin est utilisé dans le présent rapport
sans aucune discrimination et uniquement
dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
ISBN 978-2-550-59039-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-59038-5 (PDF)
ISSN 1706-9114 (version imprimée)
ISSN 1911-0677 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale

Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2009-2010.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

Laurent Lessard
Québec, septembre 2010

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

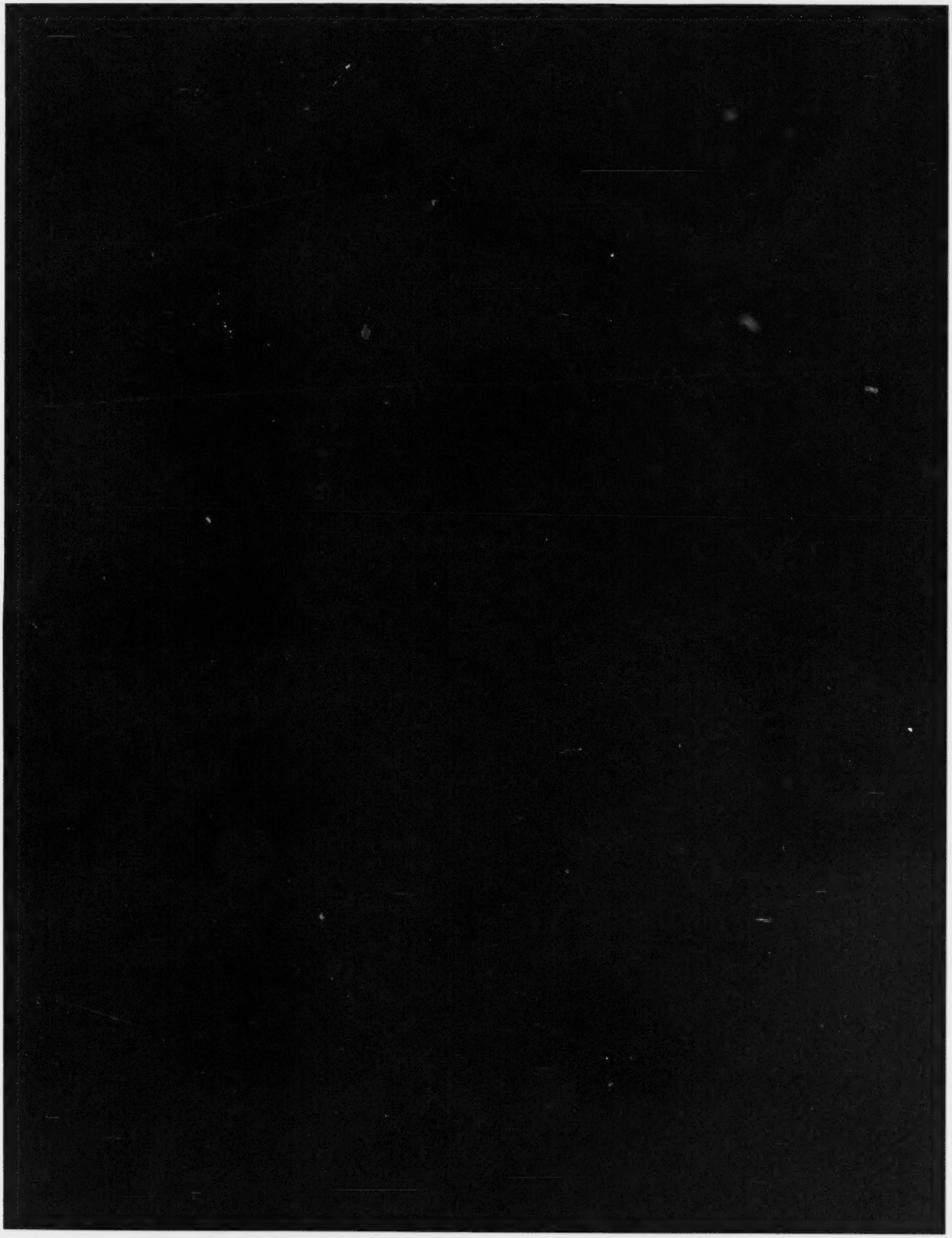
Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Le présent rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son plan stratégique 2009-2013 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2010



DÉCLARATION DE FIABILITÉ

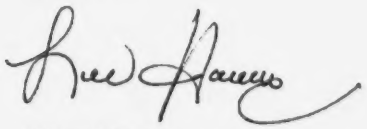
L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2009-2010 :

- décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyens;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente les données financières.

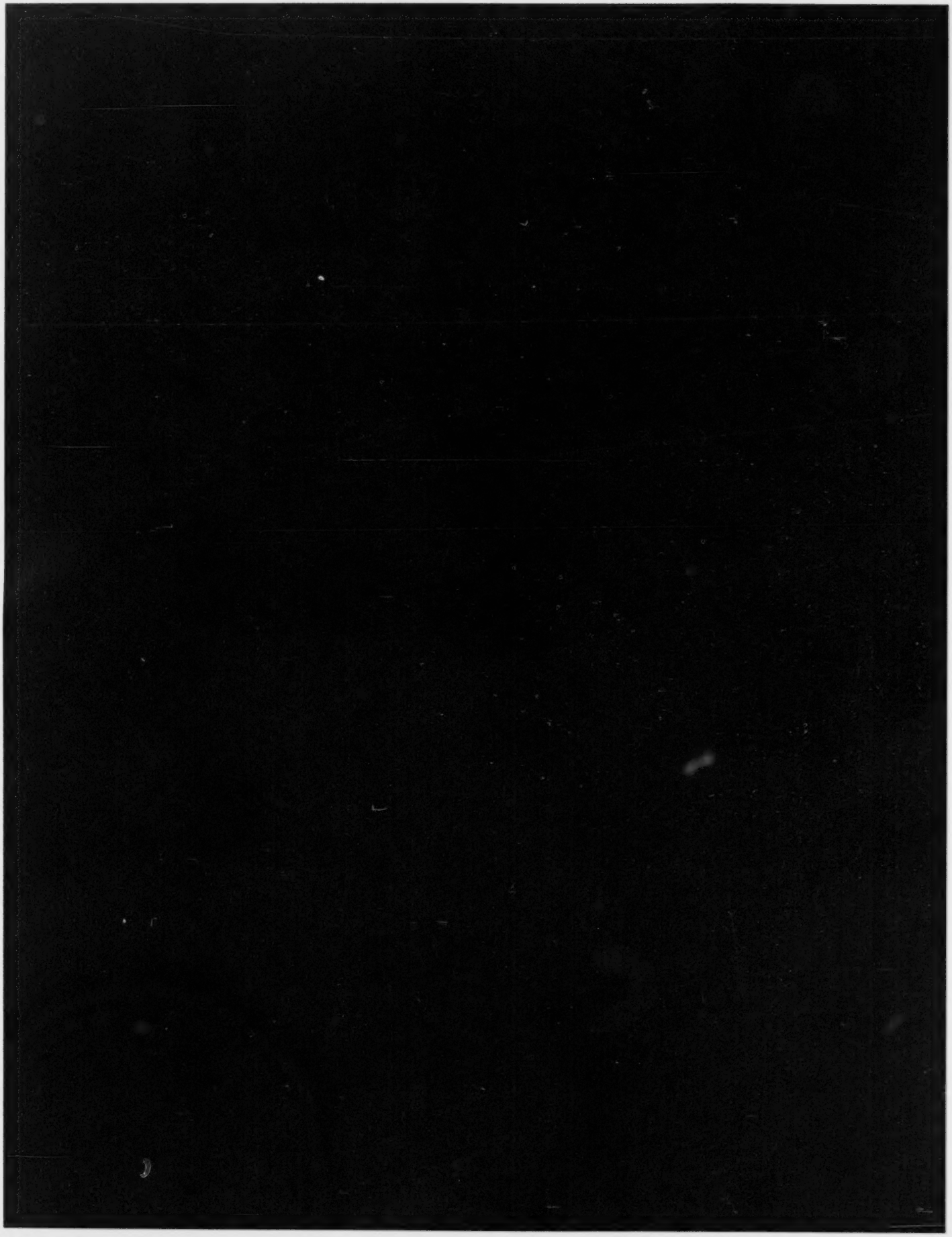
Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président,



Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2010



RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Luc Harvey
Président
Régie du logement

Monsieur le Président,

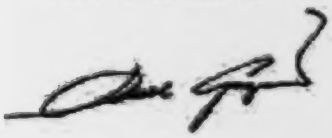
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations de l'organisation, des enjeux, des objectifs et des actions établis dans son plan stratégique 2009-2013, des objectifs de sa Déclaration de services aux citoyens ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données divulguées incombe à la direction de la Régie du logement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur nos travaux d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification concernant l'information contenue dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2009-2010 nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le vérificateur interne,



Pierre Gagné
Québec, septembre 2010

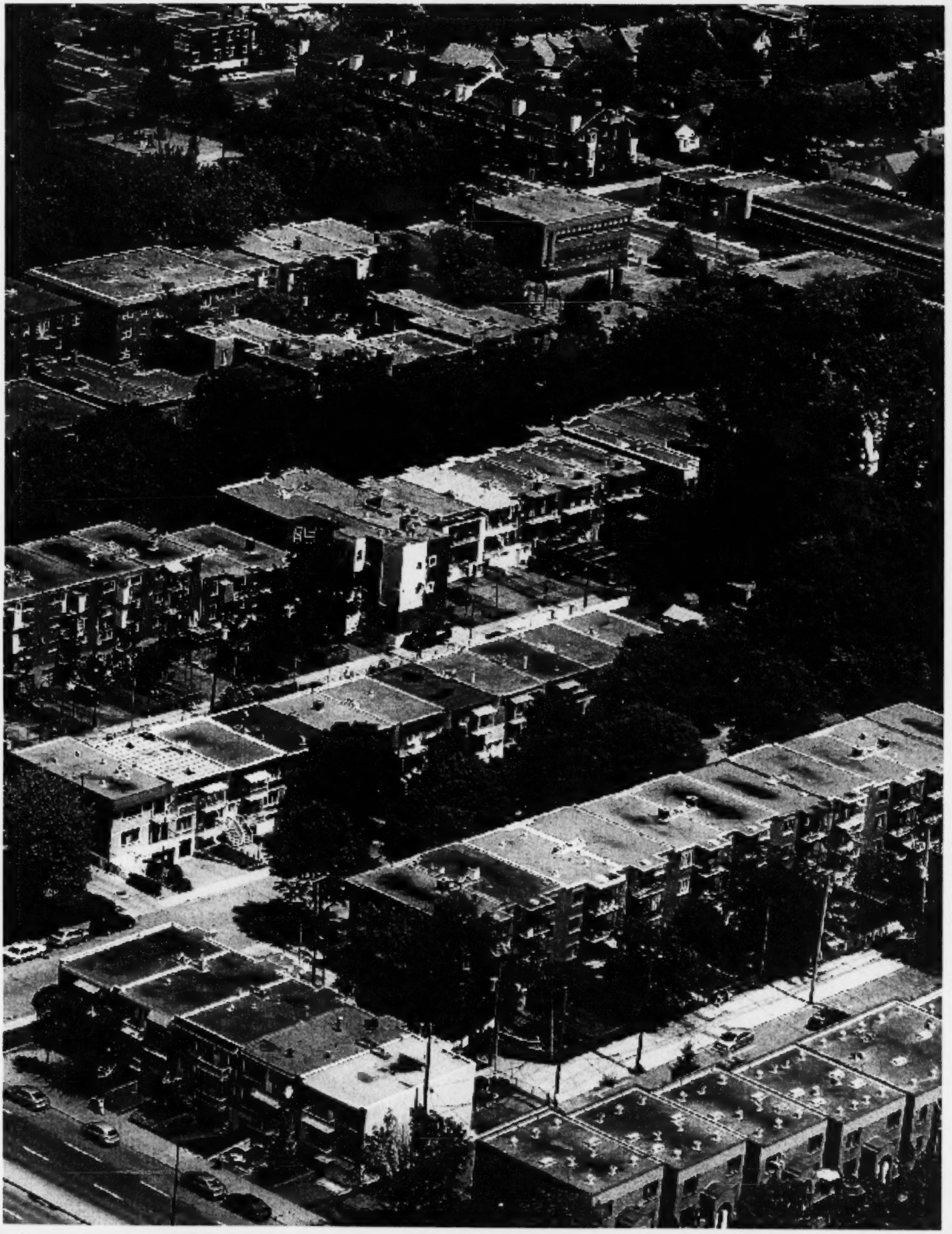


TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de fiabilité 9
Rapport de validation de la vérification interne 11
Le mot du président 17

1. La Régie du logement 20
   1.1. La mission 20
   1.2. Les valeurs 20
   1.3. Les activités 20
      1.3.1. L'adjudication 20
      1.3.2. La conciliation 21
      1.3.3. L'information 21
      1.3.4. Le fonctionnement du tribunal 22
      1.3.5. Les particularités de la Régie du logement 22
   1.4. L'organisme 23
      1.4.1. La structure organisationnelle 23
      1.4.2. La présidence 23
      1.4.3. La vice-présidence aux activités du tribunal 24
      1.4.4. La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence 24
      1.4.5. Les mécanismes de régie interne 25

2. Le contexte et les enjeux 27
   2.1. Contexte externe 27
   2.2. Contexte interne 27
   2.3. Enjeux 27

3. Faits saillants de l'exercice 2009-2010 28

4. Le sommaire des résultats atteints 30

5. Les résultats relatifs au plan stratégique 31

6. Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens 37

7. Le traitement des plaintes 42

8. L'utilisation des ressources 43
   8.1. L'utilisation des ressources humaines 43
   8.2. L'utilisation des ressources financières 45
   8.3. L'utilisation des ressources informationnelles 46
   8.4. Le coût de revient 47

9. Exigences législatives et réglementaires 48
9.1. Accès à l'égalité en emploi 48
9.2. Allègement réglementaire et administratif 50
9.3. Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 50
9.4. Développement durable et changements climatiques 51
9.5. Égalité entre les femmes et les hommes 57
9.6. Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 58
9.7. Protection des renseignements personnels 58
9.8. Politique de financement des services publics 60
9.9. Recommandations du Vérificateur général du Québec 60

10. Information financière 2009-2010 61

11. Décisions d'intérêt en 2009-2010 65

Annexe I : Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2009-2010 67
Annexe II : Liste des lois et règlements d'application 76
Annexe III : Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2010 77
Annexe IV : Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en 2009-2010 78
Annexe V : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège . 79
Annexe VI : Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 82
Annexe VII : Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 85

Liste des tableaux et graphiques

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Sommaire des résultats atteints	30
Tableau 2	Délai pour une première audience selon les catégories de causes	31
Tableau 3	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles	32
Tableau 4	Volume de dossiers réglés en conciliation	33
Tableau 5	Taux de réponse téléphonique	33
Tableau 6	Taux d'ouverture des bureaux	37
Tableau 7	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux	37
Tableau 8	Taux de réponse téléphonique	37
Tableau 9	Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail	38
Tableau 10	Pourcentage du courrier traité dans un délai de 5 jours ouvrables	38
Tableau 11	Délai moyen de réponse en nombre de jours ouvrables	38
Tableau 12	Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables	38
Tableau 13	Délai pour rendre une décision (en jours ouvrables)	40
Tableau 14	Nombre de visites du site Internet	40
Tableau 15	Nombre de plaintes selon les motifs	42
Tableau 16	Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers	43
Tableau 17	Répartition des ETC autorisés au 31 mars 2010 par unité administrative	43
Tableau 18	Répartition des ETC utilisés (employés occasionnels) au 31 mars 2010 par unité administrative	44
Tableau 19	Principaux indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines	44
Tableau 20	Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2010	45
Tableau 21	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	45
Tableau 22	Coût de revient du traitement d'une demande au tribunal	47
Tableau 23	Embauche totale au cours de la période 2009-2010	48
Tableau 24	Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010	48
Tableau 25	Taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées	48
Tableau 26	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	49
Tableau 27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010)	49
Tableau 28	Pourcentage de femmes embauchées en 2009-2010	57
Tableau 29	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010	57

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2008)	28
Graphique 2	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2009)	28

9. Exigences législatives et réglementaires 48
9.1. Accès à l'égalité en emploi 48
9.2. Allègement réglementaire et administratif 50
9.3. Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 50
9.4. Développement durable et changements climatiques 51
9.5. Égalité entre les femmes et les hommes 57
9.6. Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 58
9.7. Protection des renseignements personnels 58
9.8. Politique de financement des services publics 60
9.9. Recommandations du Vérificateur général du Québec 60

10. Information financière 2009-2010 61

11. Décisions d'intérêt en 2009-2010 65

Annexe I : Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2009-2010 67
Annexe II : Liste des lois et règlements d'application 76
Annexe III : Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2010 77
Annexe IV : Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en 2009-2010 78
Annexe V : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 79
Annexe VI : Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 82
Annexe VII : Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 85

Liste des tableaux et graphiques

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Sommaire des résultats atteints	30
Tableau 2	Délai pour une première audience selon les catégories de causes	31
Tableau 3	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles	32
Tableau 4	Volume de dossiers réglés en conciliation	33
Tableau 5	Taux de réponse téléphonique	33
Tableau 6	Taux d'ouverture des bureaux	37
Tableau 7	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux	37
Tableau 8	Taux de réponse téléphonique	37
Tableau 9	Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail	38
Tableau 10	Pourcentage du courrier traité dans un délai de 5 jours ouvrables	38
Tableau 11	Délai moyen de réponse en nombre de jours ouvrables	38
Tableau 12	Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables	38
Tableau 13	Délai pour rendre une décision (en jours ouvrables)	40
Tableau 14	Nombre de visites du site Internet	40
Tableau 15	Nombre de plaintes selon les motifs	42
Tableau 16	Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers	43
Tableau 17	Répartition des ETC autorisés au 31 mars 2010 par unité administrative	43
Tableau 18	Répartition des ETC utilisés (employés occasionnels) au 31 mars 2010 par unité administrative	44
Tableau 19	Principaux indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines	44
Tableau 20	Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2010	45
Tableau 21	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	45
Tableau 22	Coût de revient du traitement d'une demande au tribunal	47
Tableau 23	Embauche totale au cours de la période 2009-2010	48
Tableau 24	Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010	48
Tableau 25	Taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées	48
Tableau 26	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	49
Tableau 27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010)	49
Tableau 28	Pourcentage de femmes embauchées en 2009-2010	57
Tableau 29	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010	57

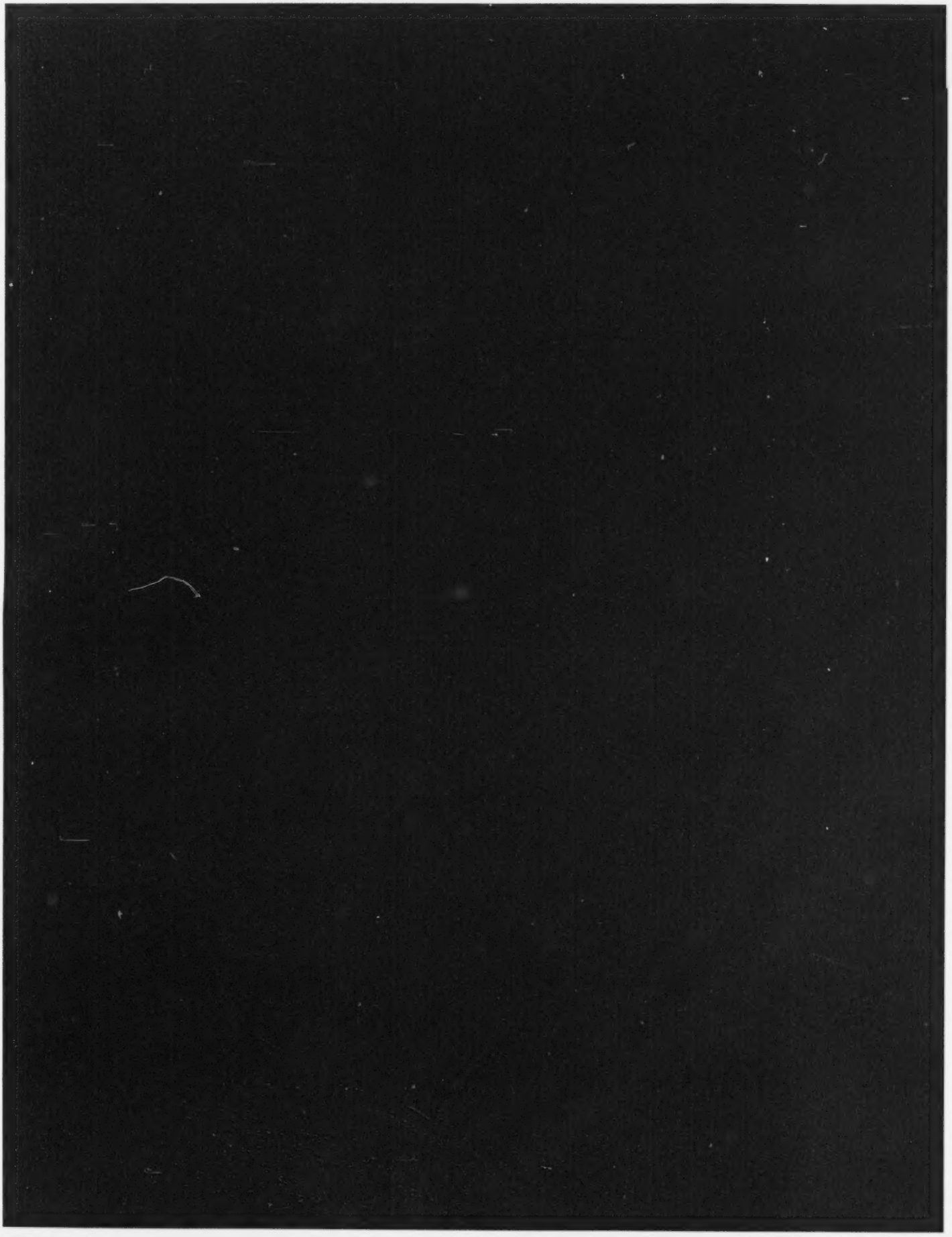
Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2008)	28
Graphique 2	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2009)	28

LE MOT DU PRÉSIDENT

Déposé au cours de l'année financière, notre *Plan stratégique 2009-2013* fait connaître les grandes orientations de notre organisation, qui impliquent une révision en profondeur de nos façons de faire en vue de moderniser notre gestion. Cette révision touche notamment le maintien de la capacité de la Régie à entendre des causes, la mise en place d'outils de gestion performants et l'amélioration des services d'information. Les résultats obtenus au cours de l'exercice 2009-2010 contribuent déjà à l'atteinte de ces objectifs. D'abord, en ce qui concerne les activités du tribunal, nous avons diminué de 90 % le nombre de causes civiles en attente depuis plus de deux ans, par rapport à ce qu'il était au 31 mars de l'année précédente. Ensuite, au cœur d'une activité d'information très importante pour de nombreux citoyens, le taux de réponse téléphonique est passé de 74 % en 2008-2009 à 92 % en 2009-2010. Il s'agit là de gains qui démontrent l'efficacité des actions entreprises et la justesse des solutions mises de l'avant.

Parallèlement à l'obtention de ces résultats concrets, la révision de nos processus opérationnels s'est poursuivie et ses effets positifs seront ressentis au cours des prochains exercices. Chaque élément de notre cadre opérationnel a été examiné et, au besoin, de nouvelles façons de faire ont été créées ou sont en voie de l'être. À ce propos, un de nos principaux chantiers est la refonte de notre système informatique. La désuétude du système actuel ne nous permet plus de progresser sur le plan technologique. Par conséquent, le 18 décembre 2009, conformément à l'orientation gouvernementale en matière de services partagés, nous avons signé une entente de partenariat avec la Commission des lésions professionnelles et la Commission d'accès à l'information pour la réalisation et l'implantation d'un nouveau système informatique. Celui-ci prendra en compte tous les aspects de la création et du traitement de nos dossiers, et son implantation s'échelonnera sur trois ans.

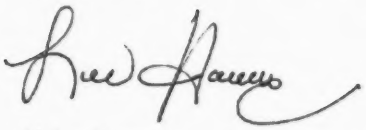
La révision en cours s'est également étendue aux indicateurs de gestion qui, cette année, ont été appliqués à la production de toutes les données du présent rapport. Les nouveaux indicateurs sont plus fiables et, en facilitant les comparaisons, ils permettent d'apprécier de manière précise et détaillée l'évolution des services offerts par la Régie. Ils permettent également d'affiner certaines actions en temps opportun. Ainsi, nos gestionnaires exercent un contrôle régulier et rigoureux des opérations courantes et effectuent une meilleure planification, grâce aux prévisions que rendent possibles ces indicateurs. Parmi ceux-ci, le rapport présente, pour la première fois cette année, une évaluation du coût de revient des activités du tribunal.



Par ailleurs, et en dépit de nos nombreux chantiers, je suis heureux de souligner que, pour la troisième année consécutive, nous avons terminé l'année financière en respectant intégralement le cadre budgétaire ainsi que l'enveloppe d'équivalents temps complet (ETC) qui nous étaient alloués. En l'absence de tout dépassement, c'est là un succès dont nous sommes fiers en raison des exigences particulières que posent les travaux entrepris.

Somme toute, même si sa mission n'a pas changé, la Régie du logement est en pleine transformation afin de poursuivre l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens malgré le contexte budgétaire actuel. À cet égard, je suis particulièrement fier des résultats obtenus et je tiens à souligner le rôle primordial de notre personnel, dont les efforts quotidiens ont été déterminants. C'est grâce à lui que de tels résultats ont pu être atteints. Sa capacité d'adaptation et son dévouement nous ont permis de conclure cette année financière avec confiance en l'avenir.

Le président,



Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2010

LA RÉGIE DU LOGEMENT

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que la loi lui confère.

1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 $.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu. Cette compétence sans considération des montants en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où n'existe aucun règlement à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation entre les intérêts des locateurs et ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

Dans son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens désirant s'adresser au tribunal sur les recours prévus par la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve.

Le service téléphonique permet de communiquer directement avec un préposé aux renseignements durant les heures de bureau. Pour accéder au service téléphonique en région, il suffit de composer le numéro sans frais 1 800 683-BAIL (2245). À Montréal, à Laval et à Longueuil, le numéro est le 514 873-BAIL (2245). Le système de réponse vocale interactive (RVI) offre également aux citoyens des capsules d'information sur un ensemble de sujets et il est accessible jour et nuit.

Il est aussi possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux ou des trois points de service de la Régie du logement. Dans les bureaux, ouverts du lundi au vendredi, qui servent une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

Dans le site de la Régie du logement (www.rdl.gouv.qc.ca), la population peut consulter une documentation des plus complètes, tant sur les services offerts que sur les droits et obligations des locateurs et des locataires. De plus, les parties liées à une demande introduite auprès de la Régie peuvent y suivre leur dossier, savoir à quelle étape en est le traitement, obtenir des détails sur l'identité des parties, sur l'état des recours introduits et, le cas échéant, consulter la décision rendue. À partir du site, on peut également s'adresser par courriel à un préposé aux renseignements pour obtenir un complément d'information.

LA RÉGIE DU LOGEMENT

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que la loi lui confère.

1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 $.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu. Cette compétence sans considération des montants en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où n'existe aucun règlement à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation entre les intérêts des locateurs et ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

Dans son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens désirant s'adresser au tribunal sur les recours prévus par la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve.

Le service téléphonique permet de communiquer directement avec un préposé aux renseignements durant les heures de bureau. Pour accéder au service téléphonique en région, il suffit de composer le numéro sans frais 1 800 683-BAIL (2245). À Montréal, à Laval et à Longueuil, le numéro est le 514 873-BAIL (2245). Le système de réponse vocale interactive (RVI) offre également aux citoyens des capsules d'information sur un ensemble de sujets et il est accessible jour et nuit.

Il est aussi possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux ou des trois points de service de la Régie du logement. Dans les bureaux, ouverts du lundi au vendredi, qui servent une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

Dans le site de la Régie du logement (www.rdl.gouv.qc.ca), la population peut consulter une documentation des plus complètes, tant sur les services offerts que sur les droits et obligations des locateurs et des locataires. De plus, les parties liées à une demande introduite auprès de la Régie peuvent y suivre leur dossier, savoir à quelle étape en est le traitement, obtenir des détails sur l'identité des parties, sur l'état des recours introduits et, le cas échéant, consulter la décision rendue. À partir du site, on peut également s'adresser par courriel à un préposé aux renseignements pour obtenir un complément d'information.

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont à la disposition des citoyens qui veulent déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience où elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue dans la loi et dans le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues au Code civil du Québec, et le Code de procédure civile à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La loi prévoit que la Régie du logement peut réviser une décision portant sur une demande dont le seul objet est une fixation ou une révision de loyer (article 1950 du Code civil du Québec). Une telle décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition d'obtenir la permission d'un juge de la Cour du Québec.

Bien que la loi n'oblige pas la Régie du logement à agir ainsi, toute demande relative à la conservation du stock de logements locatifs est entendue par un banc de deux régisseurs ou plus considérant l'importance des questions soulevées. Il s'agit du même banc qui révise les décisions portant sur la fixation ou la révision de loyer.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer, lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

Il est important de souligner, comme l'indiquait l'honorable juge LeBel de la Cour supérieure du Québec, dans l'affaire *Lareau c. Régie du logement*[1], *que « la Régie du logement est donc un tribunal administratif 'pas comme les autres' puisqu'elle est, en quelque sorte, un 'tribunal de droit commun'* » décidant de litiges entre des parties privées[2], contrairement aux autres tribunaux administratifs chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés.

1. [1999] J.L. 187; J.E. 99-875

2. À l'exception des décisions administratives des Offices municipaux d'habitation et autres décisions de nature administrative reliées au programme de supplément au loyer.

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes entendues, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la Régie entend notamment, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec (inférieure à 70 000 $).

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concernent le non-paiement de loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs jours d'audition.

1.4 L'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, et de personnel technique et de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes, alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer.

1.4.1 La structure organisationnelle

Afin de permettre l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement était structurée, au 31 mars 2010, en trois unités administratives :

- la présidence;
- la vice-présidence aux activités du Tribunal;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

1.4.2 La présidence

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets de l'application de la loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

Par ailleurs, sous la responsabilité du vice-président, la Direction des services de soutien aux activités du tribunal a la responsabilité d'assurer l'atteinte des résultats au regard de la gestion des délais d'audience, du déploiement de l'offre de conciliation et de la qualité du secrétariat en matière d'adjudication. Cette direction regroupe le Service de la coordination des rôles et de la conciliation, le Service du secrétariat des régisseurs et le Service du greffe, sur l'ensemble du territoire.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs et de trois directions territoriales.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services organisationnels, assume :

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
  - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique;
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
  - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie;
  - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions, et la production des rapports d'information de gestion;
- les communications internes et externes;
- la gestion des ressources informationnelles;
- le traitement des plaintes;
- la coordination du centre d'appels;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services financiers, matériels et administratifs, a la responsabilité de :

- la gestion des ressources financières;
- la gestion des ressources matérielles et de l'entrepôt;
- l'aménagement des bureaux;
- la gestion documentaire.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux et 3 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

De plus, la Direction générale de l'administration veille à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux;
- le ministère du Revenu, chargé de fournir à la Régie des services en matière de ressources humaines, d'aménagement et de vérification interne;
- la Commission des lésions professionnelles (CLP) en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques et d'hébergement d'infrastructures technologiques;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

1.4.5 Les mécanismes de régie interne

Pour mieux réaliser sa mission, la Régie du logement maintient des mécanismes de régie interne dont les quatre principaux sont : le comité de direction, le comité de gestion élargi, l'assemblée des régisseurs et le comité qualité-cohérence-conciliation.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé du président, du vice-président aux activités du tribunal, de la directrice générale de l'administration et d'un secrétaire. Ce comité assiste et conseille le président quant à la mise en œuvre des orientations et politiques gouvernementales et à l'adoption des politiques internes de la Régie. Il veille aussi à la réalisation des activités de l'organisme et assure le suivi de son plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources.

Le comité de gestion élargi

Le comité de gestion élargi a pour raison d'être le partage de l'information pertinente à la réalisation des objectifs de la Régie. Il est composé du président, du vice-président aux activités du tribunal, de la directrice générale de l'administration, de la directrice des services de soutien aux activités du tribunal, des trois directeurs territoriaux, du directeur des services organisationnels, du directeur des services financiers, matériels et administratifs ainsi que du secrétaire du comité de direction. Le comité se réunit au moins une fois par année.

L'assemblée des régisseurs

L'assemblée des régisseurs est l'instance compétente chargée d'adopter les règles de procédure à suivre devant le tribunal. Elle constitue un lieu d'échanges entre les régisseurs, assurant ainsi leur contribution à l'élaboration des orientations générales de la Régie. L'assemblée sensibilise les régisseurs aux objectifs concernant les délais de traitement des dossiers.

Les échanges entre les régisseurs favorisent également la cohérence judiciaire, la mise à jour constante des connaissances juridiques et le perfectionnement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

Le comité qualité-cohérence-conciliation

Mandaté par le président, le comité qualité-cohérence-conciliation, composé d'adjudicateurs, s'est doté de mécanismes visant à promouvoir la cohérence et la qualité des décisions. Dans cette perspective, le comité prend connaissance des décisions, dresse l'état des interprétations divergentes et constitue des dossiers qui sont soumis aux tables d'échanges juridiques, lesquelles sont composées de tous les adjudicateurs.

En matière de conciliation, ce comité propose des stratégies en vue de favoriser la conciliation avant qu'une décision ne soit rendue. Le comité peut aussi être appelé à valider le contenu des publications et autres documents destinés au public.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

2.1 Contexte externe

Trois tendances démographiques observées depuis quelques années continuent d'avoir une incidence potentielle sur la demande de logements locatifs et, par conséquent, sur les activités de la Régie du logement. D'une part, le vieillissement de la population fait croître la demande de logements plus petits, adaptés à l'état de santé des personnes âgées. L'augmentation du nombre de ménages composés d'une personne seule favorise également le choix d'un logement locatif. Enfin, les immigrants, qui contribuent à la croissance de la population, sont majoritairement locataires, du moins pendant les premières années qui suivent leur arrivée au pays.

Par ailleurs, même si la Régie n'a pas procédé en 2009-2010 à une nouvelle enquête sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services, force est d'admettre que les pressions demeurent constantes pour qu'elle réduise ses délais d'audition.

2.2 Contexte interne

La récente crise financière a incité plusieurs gouvernements à exercer un resserrement important des finances publiques. Ainsi, la Régie du logement n'échappe pas aux restrictions budgétaires adoptées par le gouvernement du Québec. L'organisation doit donc composer, entre autres choses, avec une diminution importante de son budget de fonctionnement.

Sur le plan des ressources humaines, la Régie ne peut remplacer que quatre personnes sur dix qui partent à la retraite (à l'exception des régisseurs). Cette réalité oblige l'organisme à réaligner ses façons de faire afin que le personnel qui demeure en place concentre ses efforts sur les activités essentielles à la réalisation de sa mission.

La Régie du logement a été particulièrement touchée au cours de l'exercice 2009-2010 par des absences pour cause de maladie ou d'invalidité, principalement au sein de son effectif de régisseurs et de greffiers spéciaux. Ces absences se sont évidemment répercutées sur la capacité d'entendre des causes. La Régie ne sera pas à l'abri de situations semblables à l'avenir.

2.3 Enjeux

En raison des contextes externe et interne, la Régie du logement doit tout mettre en œuvre pour maintenir une stabilité en ce qui concerne sa capacité à entendre des causes. Ces dernières seront toujours entendues par un régisseur ou un greffier spécial, d'où l'importance de maintenir un nombre suffisant d'adjudicateurs. Le défi est de taille, puisque le plan de relève des régisseurs, adopté en septembre 2009, prendra fin le 31 mars 2011.

Il est aussi évident que la Régie devra ajuster ses façons de faire pour réaliser sa mission avec moins de ressources humaines et financières. Des étapes importantes ont été franchies grâce à la révision des processus opérationnels, amorcée en 2008, et à la refonte du système informatique, entreprise en 2009. La recherche de solutions efficaces et efficientes pour respecter les orientations gouvernementales et les objectifs de l'organisation demeurera toutefois un enjeu constant et colossal au cours des prochains exercices financiers.

Le comité qualité-cohérence-conciliation

Mandaté par le président, le comité qualité-cohérence-conciliation, composé d'adjudicateurs, s'est doté de mécanismes visant à promouvoir la cohérence et la qualité des décisions. Dans cette perspective, le comité prend connaissance des décisions, dresse l'état des interprétations divergentes et constitue des dossiers qui sont soumis aux tables d'échanges juridiques, lesquelles sont composées de tous les adjudicateurs.

En matière de conciliation, ce comité propose des stratégies en vue de favoriser la conciliation avant qu'une décision ne soit rendue. Le comité peut aussi être appelé à valider le contenu des publications et autres documents destinés au public.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

2.1 Contexte externe

Trois tendances démographiques observées depuis quelques années continuent d'avoir une incidence potentielle sur la demande de logements locatifs et, par conséquent, sur les activités de la Régie du logement. D'une part, le vieillissement de la population fait croître la demande de logements plus petits, adaptés à l'état de santé des personnes âgées. L'augmentation du nombre de ménages composés d'une personne seule favorise également le choix d'un logement locatif. Enfin, les immigrants, qui contribuent à la croissance de la population, sont majoritairement locataires, du moins pendant les premières années qui suivent leur arrivée au pays.

Par ailleurs, même si la Régie n'a pas procédé en 2009-2010 à une nouvelle enquête sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services, force est d'admettre que les pressions demeurent constantes pour qu'elle réduise ses délais d'audition.

2.2 Contexte interne

La récente crise financière a incité plusieurs gouvernements à exercer un resserrement important des finances publiques. Ainsi, la Régie du logement n'échappe pas aux restrictions budgétaires adoptées par le gouvernement du Québec. L'organisation doit donc composer, entre autres choses, avec une diminution importante de son budget de fonctionnement.

Sur le plan des ressources humaines, la Régie ne peut remplacer que quatre personnes sur dix qui partent à la retraite (à l'exception des régisseurs). Cette réalité oblige l'organisme à réaligner ses façons de faire afin que le personnel qui demeure en place concentre ses efforts sur les activités essentielles à la réalisation de sa mission.

La Régie du logement a été particulièrement touchée au cours de l'exercice 2009-2010 par des absences pour cause de maladie ou d'invalidité, principalement au sein de son effectif de régisseurs et de greffiers spéciaux. Ces absences se sont évidemment répercutées sur la capacité d'entendre des causes. La Régie ne sera pas à l'abri de situations semblables à l'avenir.

2.3 Enjeux

En raison des contextes externe et interne, la Régie du logement doit tout mettre en œuvre pour maintenir une stabilité en ce qui concerne sa capacité à entendre des causes. Ces dernières seront toujours entendues par un régisseur ou un greffier spécial, d'où l'importance de maintenir un nombre suffisant d'adjudicateurs. Le défi est de taille, puisque le plan de relève des régisseurs, adopté en septembre 2009, prendra fin le 31 mars 2011.

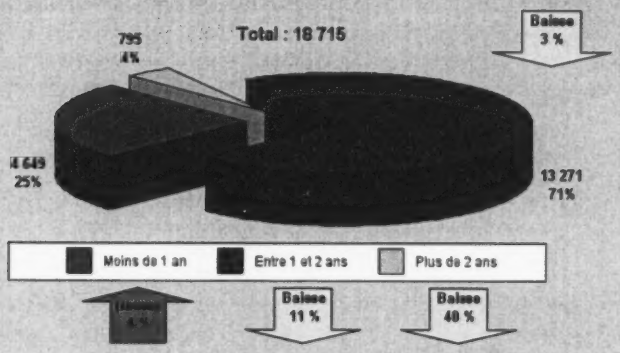
Il est aussi évident que la Régie devra ajuster ses façons de faire pour réaliser sa mission avec moins de ressources humaines et financières. Des étapes importantes ont été franchies grâce à la révision des processus opérationnels, amorcée en 2008, et à la refonte du système informatique, entreprise en 2009. La recherche de solutions efficaces et efficientes pour respecter les orientations gouvernementales et les objectifs de l'organisation demeurera toutefois un enjeu constant et colossal au cours des prochains exercices financiers.

FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2009-2010

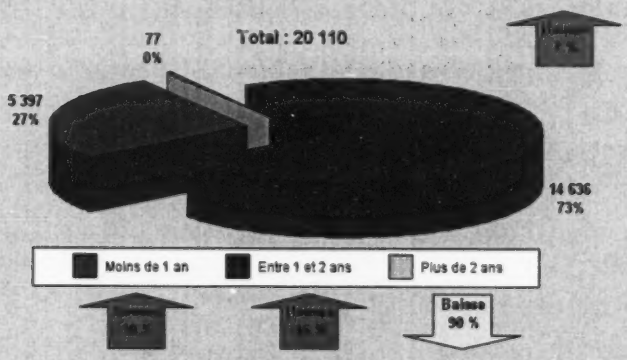
Dans un contexte de décroissance des budgets et des effectifs, la Régie du logement a réussi à améliorer ses performances à bien des égards au cours de l'exercice 2009-2010. Les résultats sont perfectibles, mais les améliorations apportées constituent un véritable tour de force, car elles l'ont été dans le respect des budgets et des effectifs autorisés.

L'un des faits saillants de l'exercice 2009-2010 est l'élimination presque complète des dossiers civils en attente d'une audience depuis plus de deux ans. En effet, le nombre de ces dossiers est passé de 795 à 77 entre les 31 mars 2009 et 2010, soit une diminution de 90 %. Pour obtenir ce résultat, la Régie a dû également traiter plus de 5 000 dossiers qui, au début de l'exercice financier, étaient en attente depuis plus d'un an et qui, à défaut d'une intervention, auraient gonflé le nombre des dossiers de plus de deux ans à la fin de l'exercice.

Graphique 1 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2008)



Graphique 2 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2009)



Un autre fait saillant de l'exercice 2009-2010 est l'amélioration très importante du taux de réponse téléphonique à la Régie du logement. Dans le cadre de ses activités d'information, la Régie a réussi à accroître son taux de réponse téléphonique de 74 % à 92 %. Cette très nette amélioration est principalement attribuable à une révision des façons de faire et à la coordination centralisée du centre d'appels.

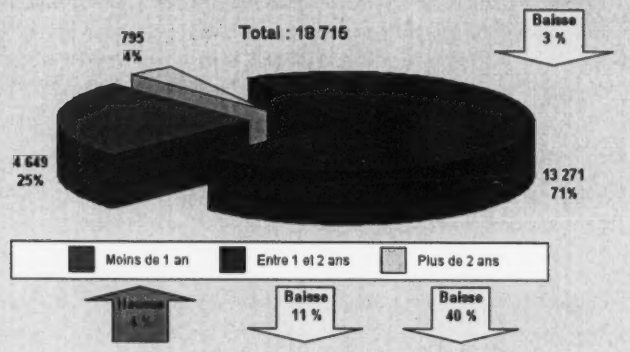
Autre fait marquant de l'exercice 2009-2010, la Régie du logement a conclu en décembre 2009 une entente de partenariat avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) pour le développement conjoint d'un nouveau système informatique. La CLP se charge des frais de développement de la portion générique de la solution informatique, alors que chacune des trois organisations prend à son compte le développement de son volet respectif. La conclusion d'une entente de partenariat pour le remplacement du système informatique figurait parmi les objectifs importants du plan stratégique 2009-2013 de la Régie.

FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2009-2010

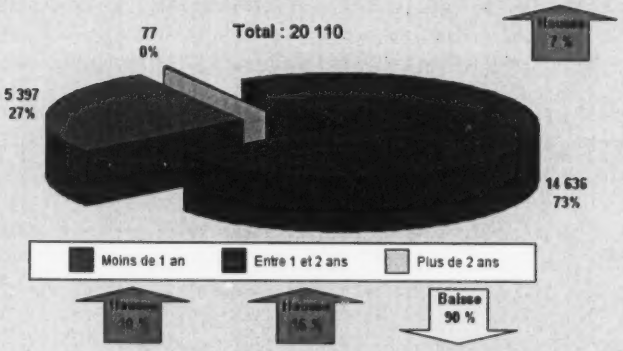
Dans un contexte de décroissance des budgets et des effectifs, la Régie du logement a réussi à améliorer ses performances à bien des égards au cours de l'exercice 2009-2010. Les résultats sont perfectibles, mais les améliorations apportées constituent un véritable tour de force, car elles l'ont été dans le respect des budgets et des effectifs autorisés.

L'un des faits saillants de l'exercice 2009-2010 est l'élimination presque complète des dossiers civils en attente d'une audience depuis plus de deux ans. En effet, le nombre de ces dossiers est passé de 795 à 77 entre les 31 mars 2009 et 2010, soit une diminution de 90 %. Pour obtenir ce résultat, la Régie a dû également traiter plus de 5 000 dossiers qui, au début de l'exercice financier, étaient en attente depuis plus d'un an et qui, à défaut d'une intervention, auraient gonflé le nombre des dossiers de plus de deux ans à la fin de l'exercice.

Graphique 1 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2008)



Graphique 2 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010 (comparaison des données avec celles du 31 mars 2009)



Un autre fait saillant de l'exercice 2009-2010 est l'amélioration très importante du taux de réponse téléphonique à la Régie du logement. Dans le cadre de ses activités d'information, la Régie a réussi à accroître son taux de réponse téléphonique de 74 % à 92 %. Cette très nette amélioration est principalement attribuable à une révision des façons de faire et à la coordination centralisée du centre d'appels.

Autre fait marquant de l'exercice 2009-2010, la Régie du logement a conclu en décembre 2009 une entente de partenariat avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) pour le développement conjoint d'un nouveau système informatique. La CLP se charge des frais de développement de la portion générique de la solution informatique, alors que chacune des trois organisations prend à son compte le développement de son volet respectif. La conclusion d'une entente de partenariat pour le remplacement du système informatique figurait parmi les objectifs importants du plan stratégique 2009-2013 de la Régie.

LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS ATTEINTS

Le tableau suivant présente un sommaire des résultats en fonction des indicateurs du plan stratégique 2009-2013 et de la Déclaration de services aux citoyens.

Tableau 1 : Sommaire des résultats atteints

Indicateurs	Cibles	Résultats	Pages
Plan stratégique 2009-2013			
Délai d'attente pour obtenir une première audience			
fixation et révision	33,9 semaines (7,8 mois)	32,7 semaines (7,5 mois)	31
non-paiement	5,6 semaines (1,3 mois)	5,6 semaines (1,3 mois)	31
causes urgentes	6,5 semaines (1,5 mois)	6,3 semaines (1,4 mois)	31
causes prioritaires	36,3 semaines (8,4 mois)	37,3 semaines (8,6 mois)	31
causes générales	76 semaines (17,5 mois)	75,3 semaines (17,3 mois)	31
Nombre de dossiers en attente, cause civiles			
moins de 1 an	12 791	14 636	32
entre 1 et 2 ans	4 351	5 397	32
plus de 2 ans	650	77	32
Nombre de dossiers réglés en conciliation	277	432	33
Pourcentage d'appels répondus	72 %	92,3 %	33
Déclaration de services aux citoyens			
Taux d'ouverture des bureaux		99,8 %	37
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux		86,1 %	37
Taux de réponse téléphonique		92,3 %	37
Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail		358 600	38
Pourcentage de courriers traités dans un délai de 5 jours ouvrables (demande d'information générale)		100 %	38
Pourcentage de courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables		ND	38
Délai pour rendre une décision (en jours ouvrables)			40
Fixation et révision		15	40
Non-paiement		5	40
Causes civiles		11	40
Nombre de visites du site Internet		1 443 958	40

LES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son plan stratégique 2009-2013.

ORIENTATION 1

Accroître la performance du tribunal.

AXE D'INTERVENTION 1.1

DÉLAIS D'ATTENTE

Objectif stratégique

1.1.1 Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer.

Indicateur

Délai d'attente avant la date d'une première audience.

Cibles

Fixation et révision : 33,9 semaines
Non-paiement : 5,6 semaines
Causes urgentes : 6,5 semaines
Causes prioritaires : 36,3 semaines
Causes générales : 76 semaines

Résultats

Tableau 2 : Délai pour une première audience selon les catégories de causes

Délai pour une première audience		Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009	Moyenne 2009-2010
Fixation et Révision	Semaines	30,2	29,6	32,7
	Mois	*7,0*	*6,8*	*7,5*
Non-paiement	Semaines	5,6	5,5	5,6
	Mois	*1,3*	*1,3*	*1,3*
Causes urgentes	Semaines	7,2	6,1	6,3
	Mois	*1,6*	*1,4*	*1,4*
Causes prioritaires	Semaines	37,0	29,2	37,3
	Mois	*8,5*	*6,7*	*8,6*
Causes générales	Semaines	80,1	69,3	75,3
	Mois	*18,4*	*15,9*	*17,3*

Commentaire

La Régie a pu maintenir ses délais en 2009-2010 pour les causes de non-paiement et les causes urgentes.

Sa capacité à diminuer les délais est largement influencée par le nombre d'adjudicateurs disponibles pour entendre les causes. Malgré les plans de relève des régisseurs adoptés par le Conseil du trésor en 2006 et 2009, les absences pour cause de maladie ou de retraite progressive ont diminué la capacité de production. En 2009-2010, la Régie devait compter sur la présence de 36 régisseurs, alors que dans les faits, seulement 33,8 régisseurs ont été en mesure d'entendre des causes. Des absences pour cause de maladie ont aussi touché l'effectif de greffiers spéciaux qui entendent les causes de fixation de loyer.

Malgré ce constat, il faut souligner que près de 80 % des dossiers entendus pour la première fois en 2009-2010 ont subi un délai d'attente de 3 mois ou moins, et près de 84 %, un délai de 6 mois ou moins.

AXE D'INTERVENTION 1.2 VOLUME DE CAUSES EN ATTENTE

Objectif stratégique

1.2.1 Diminuer le volume des causes civiles en attente.

Indicateur

Volume de dossiers en attente.

Cibles

Moins de 1 an : 12 791 dossiers
Entre 1 et 2 ans : 4351 dossiers
Plus de 2 ans : 650 dossiers

Résultats

Tableau 3 : Nombre de dossiers en attente – Causes civiles

Dossiers en attente – Causes civiles	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010
Moins de 1 an	12 791	13 271	14 636
Entre 1 et 2 ans	5 242	4 649	5 397
Plus de 2 ans	1 333	795	77
TOTAL	**19 366**	**18 715**	**20 110**

Commentaire

La Régie a déployé des efforts pour réduire les dossiers en attente depuis plus de 2 ans, ces derniers passant de 795 au 31 mars 2009 à 77 au 31 mars 2010. Il s'agit d'une diminution de 90 %.

Pour y arriver, la Régie a dû traiter au-delà de 5 000 dossiers qui, au début de l'exercice financier, étaient en attente depuis plus d'un an et qui, à défaut d'une intervention, auraient évidemment gonflé le nombre des dossiers de plus de deux ans à la fin de l'exercice, empêchant une telle résorption.

En raison de leur complexité, ces dossiers exigent un temps d'audience et de délibéré plus long. Les efforts consentis pour les traiter ont inévitablement une répercussion sur les délais en ce qui concerne les causes prioritaires et générales. Toutefois, la Régie a pu maintenir ses délais pour les causes de non-paiement et les causes urgentes.

AXE D'INTERVENTION 1.3

CONCILIATION

Objectif stratégique

1.3.1 Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.

Indicateur

Volume de dossiers réglés en conciliation.

Cible

Dossiers réglés en conciliation : 277

Résultats

Tableau 4 : Volume de dossiers réglés en conciliation

	2008-2009	2009-2010
Dossiers réglés en conciliation	507	431
Variation en pourcentage	–	- 15 %

Note : La méthode de calcul a été modifiée en 2009-2010 afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Les résultats pour l'année financière 2008-2009 ont été redressés à partir de cette nouvelle méthode et ils diffèrent donc des données présentées dans le rapport annuel précédent.

Commentaire

Même si une baisse de 15 % du nombre de dossiers réglés en conciliation a été observée, la cible de 277 dossiers pour l'exercice 2009-2010 a été dépassée.

ORIENTATION 2

Améliorer les services d'information.

AXE D'INTERVENTION 2.1

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Objectif stratégique

2.1.1 Améliorer le taux de réponse téléphonique.

Indicateur

Pourcentage du nombre d'appels répondus.

Cible

Un taux de réponse téléphonique de 72 %.

Résultats

Tableau 5 : Taux de réponse téléphonique

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Taux de réponse en téléphonie	70 %	74,2 %	92,3 %

Commentaire
La cible pour l'exercice 2009-2010, établie à 72 %, a largement été dépassée. En fait, le taux de réponse téléphonique a connu un bond de 18 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent. Depuis septembre 2008, une nouvelle façon de faire a été instaurée pour faciliter l'atteinte des objectifs de réponse téléphonique. La Régie a, depuis cette date, centralisé la coordination des appels afin de profiter de façon optimale de la synergie de tous les bureaux répartis sur le territoire. En instaurant une coordination centralisée des appels, la Régie s'appuie sur les meilleures pratiques en usage dans les organisations qui donnent des renseignements au public, tant dans le secteur public que privé.

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, les préposés de la Régie ont répondu à 455 315 appels. À ce nombre, il faut ajouter 7 149 appels répondus par Services Québec selon une entente renouvelée avec la Régie depuis 2005. Services Québec répond aux appels concernant le renouvellement du bail au cours de la période de pointe, soit pour l'exercice 2009-2010, du 27 janvier au 31 mars. En ce qui concerne le système de réponse vocale interactive (RVI), accessible en tout temps, on dénombre 358 600 accès aux différentes capsules d'information juridique.

Objectif stratégique

2.1.2 Permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir d'Internet.

Indicateur
Volume de consultations de dossiers dans Internet.

Commentaire
La consultation en ligne des dossiers requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. Les travaux de refonte ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront sur trois ans. La solution technologique retenue permettra, à terme, d'arrimer de façon optimale une prestation électronique de services répondant aux visées de la Régie du logement et du gouvernement en ligne.

AXE D'INTERVENTION 2.2 — PARTENARIAT

Objectif stratégique

2.2.1 Adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.

Indicateur
Présence dans le portail « Dossier citoyen gouvernemental ».

Commentaire
L'adhésion aux services électroniques gouvernementaux requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. Des travaux en ce sens ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront sur trois ans. Le système qui sera mis en place permettra, à terme, de développer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations en matière de gouvernement en ligne.

ORIENTATION 3

Moderniser la gestion et l'organisation.

AXE D'INTERVENTION 3.1

RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

Objectif stratégique

3.1.1 Avoir complété, au 31 mars 2011, la révision des processus en matière d'information et d'adjudication.

Indicateur

Processus complétés.

Commentaire

Les travaux amorcés dans le cadre de la refonte du système informatique de la Régie du logement ont nécessité une révision des processus opérationnels. Les processus cibles préliminaires étaient révisés à 90 % au 31 mars 2010. Les processus cibles finaux seront révisés au cours de l'exercice 2010-2011. L'échéancier est donc respecté.

AXE D'INTERVENTION 3.2

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Objectif stratégique

3.2.1 Avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation d'un nouveau système de mission.

Indicateur

Nouveau système informatique implanté.

Commentaire

Les travaux visant l'implantation d'un nouveau système informatique à la Régie du logement ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront sur trois ans. Les travaux progressent selon l'échéancier prévu.

AXE D'INTERVENTION 3.3

SERVICES PARTAGÉS

Objectif stratégique

3.3.1 Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau système de mission.

Indicateur

Entente signée.

Commentaire

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 visant la modernisation des systèmes de mission des trois organisations. La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système de mission générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement du système de mission SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs) s'échelonnera sur une période de trois ans.

En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la voûte documentaire de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

Objectif stratégique

3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.

Indicateur

Solution implantée.

Commentaire

Les travaux visant à optimiser les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions sont reliés à la refonte du système informatique. Les démarches préliminaires ont donc débuté en janvier 2010.

6

LES RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En avril 2009, la Régie a rendu publique une troisième version de sa *Déclaration de services aux citoyens*. La mise à jour de cette déclaration avait pour but de tenir compte de la révision des processus en matière de traitement des plaintes.

Les résultats de l'exercice 2009-2010 sont examinés en fonction des engagements contenus dans cette nouvelle version.

Engagements relatifs à l'accessibilité

Engagement	Résultat
Nous assurons une présence dans toutes les régions du Québec et mettons à votre disposition un numéro de téléphone pour nous joindre sans frais partout au Québec.	La Régie exerce ses activités à partir de 26 bureaux répartis sur tout le territoire québécois, auxquels s'ajoutent 3 points de services. Pour joindre la Régie du logement sans frais partout au Québec, la clientèle peut composer le 1 800 683-RAIL (7245). **Tableau 6 : Taux d'ouverture des bureaux** 2007-2008 : 98 % ; 2008-2009 : 99 % ; 2009-2010 : 99,8 % Il arrive que l'un des 26 bureaux soit exceptionnellement fermé pour des raisons de force majeure.
À nos bureaux, nous veillons à ce que votre attente ne dépasse pas 20 minutes.	**Tableau 7 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux** 2007-2008 : 90 % ; 2008-2009 : 86,1 % ; 2009-2010 : 86,1 % En 2009-2010, la proportion de clients qui ont attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information a atteint 86,1 %. Ces derniers ont attendu en moyenne 9 minutes pour une entrevue, tandis que les entrevues ont duré 15 minutes en moyenne.
Au téléphone, nous veillons à vous répondre le plus rapidement et efficacement possible compte tenu de l'achalandage.	**Tableau 8 : Taux de réponse téléphonique** 2007-2008 : 70 % ; 2008-2009 : 74,2 % ; 2009-2010 : 92,3 % De façon cumulative, le taux de réponse aux appels téléphoniques s'élevait à 92,3 % au 31 mars 2010, soit un gain de 18,1 points de pourcentage comparativement à l'exercice 2008-2009.

AXE D'INTERVENTION 3.3

SERVICES PARTAGÉS

Objectif stratégique

3.3.1 Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau système de mission.

Indicateur

Entente signée.

Commentaire

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 visant la modernisation des systèmes de mission des trois organisations. La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système de mission générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement du système de mission SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs) s'échelonnera sur une période de trois ans.

En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la voûte documentaire de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

Objectif stratégique

3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.

Indicateur

Solution implantée.

Commentaire

Les travaux visant à optimiser les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions sont reliés à la refonte du système informatique. Les démarches préliminaires ont donc débuté en janvier 2010.

6

LES RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En avril 2009, la Régie a rendu publique une troisième version de sa *Déclaration de services aux citoyens*. La mise à jour de cette déclaration avait pour but de tenir compte de la révision des processus en matière de traitement des plaintes.

Les résultats de l'exercice 2009-2010 sont examinés en fonction des engagements contenus dans cette nouvelle version.

Engagements relatifs à l'accessibilité

Engagement	Résultat		
Nous assurons une présence dans toutes les régions du Québec et mettons à votre disposition un numéro de téléphone pour nous joindre sans frais partout au Québec.	La Régie exerce ses activités à partir de 26 bureaux répartis sur tout le territoire québécois, auxquels s'ajoutent 3 points de services. Pour joindre la Régie du logement sans frais partout au Québec, la clientèle peut composer le 1 800 683-BAIL (2245).		
	Tableau 6 : Taux d'ouverture des bureaux		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	98 %	99 %	99,8 %
	Il arrive que l'un des 26 bureaux soit exceptionnellement fermé pour des raisons de force majeure.		
À nos bureaux, nous veillons à ce que votre attente ne dépasse pas 20 minutes.	**Tableau 7 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux**		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	90 %	86,1 %	86,1 %
	En 2009-2010, la proportion de clients qui ont attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information a atteint 86,1 %. Ces derniers ont attendu en moyenne 9 minutes pour une entrevue, tandis que les entrevues ont duré 15 minutes en moyenne.		
Au téléphone, nous veillons à vous répondre le plus rapidement et efficacement possible compte tenu de l'achalandage.	**Tableau 8 : Taux de réponse téléphonique**		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	70 %	74,2 %	92,3 %
	De façon cumulative, le taux de réponse aux appels téléphoniques s'élevait à 92,3 % au 31 mars 2010, soit un gain de 18,1 points de pourcentage comparativement à l'exercice 2008-2009.		

Engagement	Résultat		
De plus, notre système de réponse vocale interactive est accessible 24 heures par jour.	Le système de réponse vocale interactive (RVI) permet aux locataires et aux locateurs d'accéder, en tout temps, à de l'information générale sur leurs droits et obligations. Les segments vocaux indiquent aussi les heures d'ouverture des bureaux. Quant aux capsules juridiques de la RVI, elles répondent aux questions les plus fréquentes.		
	Tableau 9 : Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	351 637	360 319	358 600
	En 2009-2010, le nombre de consultations des capsules d'information juridique dans le système RVI a diminué de 0,4 % pour s'établir à 358 600.		
Par courrier, nous répondons à vos demandes d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	**Tableau 10 : Pourcentage du courrier traité dans un délai de 5 jours ouvrables**		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	71,0 %	91,8 %	100 %
	Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a répondu aux demandes d'information générale reçues par courrier dans un délai de 5 jours ouvrables, dans une proportion de 100 %.		
	Tableau 11 : Délai moyen de réponse en nombre de jours ouvrables		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	4	1,6	0,63
	Le délai moyen de réponse s'est établi à 0,63 jour.		
Par courriel, nous vous répondons dans un délai de 2 jours ouvrables.	**Tableau 12 : Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables**		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	97 %	97 %	ND
	Un nouveau processus de suivi de la correspondance (courrier, courriel et télécopie) a été mis en place le 1er octobre 2009. Depuis l'implantation de ce processus, 99,1 % des demandes d'information générale reçues par courriel ont été traitées en moins de 2 jours ouvrables. Comme les nouvelles données ne couvrent qu'une période de six mois, elles n'ont pas été intégrées au tableau comparatif.		

Engagements relatifs à la courtoisie et au respect

Engagement	Résultat
Notre personnel s'adresse à vous en s'identifiant, vous écoute attentivement et vous répond avec diligence et respect. Il vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou, le cas échéant, vous dirige vers l'organisme approprié.	La Régie a adopté une politique d'écoute dans le but d'améliorer la qualité des communications avec la clientèle. La politique d'écoute détermine le mode d'observation du personnel afin de mieux évaluer ses besoins de formation, de perfectionnement et d'encadrement.

Engagement relatif à la qualité

Engagement	Résultat
Nous nous engageons à vous communiquer l'information sur vos droits et obligations avec neutralité et impartialité en conformité avec les règles d'éthique auxquelles notre personnel est assujetti.	Des rappels concernant la neutralité et l'impartialité sont régulièrement faits au personnel appelé à échanger avec la clientèle. En outre, une campagne annuelle de sensibilisation à la confidentialité permet de rappeler les règles d'éthique auxquelles est assujetti le personnel de la Régie.

Engagements relatifs à la simplicité des démarches

Engagement	Résultat
Si s'adresser à un tribunal peut paraître complexe, nous nous assurons de communiquer avec vous dans un langage clair et précis.	Une politique d'écoute détermine le mode d'observation des employés lorsqu'ils sont en conversation avec un client afin de mieux évaluer leurs besoins de formation, de perfectionnement et d'encadrement.
Nous mettons à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à compléter.	Des guides et formulaires sont offerts dans les bureaux de la Régie et ils sont accessibles sur le site Internet.
Au besoin, notre personnel vous assiste dans la rédaction de votre demande. Toutefois, nous ne pouvons vous donner un conseil juridique ni analyser vos chances de succès.	Lorsqu'un client désire obtenir un conseil juridique, les préposés aux renseignements lui recommandent de consulter un spécialiste (avocat ou notaire). Des messages à cet effet sont également diffusés sur le site Internet et dans la messagerie vocale.
Nous mettons à votre disposition le dépliant *Comment se préparer à une audience*.	Le dépliant est distribué dans les bureaux de la Régie et il est accessible sur le site Internet.

Engagements relatifs à la conciliation

Engagement	Résultat
Nous vous offrons la possibilité, au moyen de la conciliation, de régler à l'amiable votre litige.	Le service de conciliation est offert sur tout le territoire du Québec. Dans les cas qui s'y prêtent, l'offre de conciliation est systématiquement proposée aux personnes qui se présentent à un bureau de la Régie pour y déposer une demande d'audience.
Nous nous engageons à maintenir confidentiels les renseignements obtenus dans le processus de la conciliation. Notez toutefois que si une entente intervient entre les parties et qu'elle est entérinée par la Régie, celle-ci devient publique au même titre qu'une décision de la Régie.	Des règles strictes de respect de la confidentialité sont observées. L'étanchéité entre les processus de conciliation et d'adjudication est assurée.

Engagements relatifs à la diligence et à la célérité

Engagement	Résultat
Avant toute audience, nous nous engageons à vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais en fonction de la nature et de l'urgence de votre demande.	L'endroit, la date et l'heure de toute audience sont systématiquement communiqués aux parties par écrit. Les délais de convocation à une première audience sont établis en fonction de la nature et de l'urgence de la demande. Les catégories de mise au rôle sont les suivantes : causes de non-paiement, causes civiles urgentes, prioritaires ou générales, et causes relatives à la fixation et à la révision du loyer.
Le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours. Néanmoins, la grande majorité de nos décisions sont rendues dans un délai nettement inférieur lorsque les dossiers sont complets à	Tableau 13 : Délai pour rendre une décision (en jours ouvrables) 2008-2009 / 2008-2009 / 2009-2010 Fixation et révision : 14 / 13 / 15 Non-paiement : 6 / 5 / 5 Causes civiles : 11 / 12 / 11
Lors de la transmission de la décision, nous joignons un dépliant qui vous informe sur l'exécution ou la contestation de la décision rendue.	Le dépliant est systématiquement joint aux décisions.

Engagements relatifs aux services en ligne

Engagement	Résultat
Nous nous engageons à maintenir la convivialité du volet informatif de notre site Internet et à poursuivre la mise en valeur du volet interactif	Tableau 14 : Nombre de visites du site Internet 2007-2008 / 2008-2009 / 2009-2010 1 113 131 / 1 241 449 / 1 443 958 Le site Internet de la Régie a reçu 1 443 958 visites en 2009-2010, soit une [illegible] par rapport à l'année financière 2008-2009.
Nous rendons disponibles avant le 31 janvier de chaque année, les outils de négociation servant au calcul de l'ajustement annuel du loyer.	La Régie a publié le 21 janvier 2010 un communiqué de presse relatif aux pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire pour les baux débutant après le 1er avril 2010. Le communiqué présente également des estimations moyennes d'augmentation de loyer selon différents types de logement (logements non chauffés, logements chauffés à l'électricité, au gaz, au mazout). Simultanément, l'outil servant à calculer automatiquement l'augmentation de loyer pour les baux débutant après le 1er avril 2010 a été mis en ligne, de même que la version électronique du formulaire *Calcul 2010 – Comment s'entendre sur le loyer.*
Nous vous offrons l'accès au plumitif en ligne pour consulter l'état de votre dossier et, le cas échéant, imprimer la décision rendue.	L'accès au plumitif en ligne a été maintenu.

Engagements relatifs au traitement d'une plainte

Engagement	Résultat
Vous recevrez un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrables. Une réponse vous sera transmise par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables.	La Régie du logement fait en sorte de respecter son engagement relatif aux délais de traitement. Toutefois, les données relatives au respect de cet engagement ne sont pas disponibles. La Régie du logement a procédé au cours de l'exercice 2008-2009 à une révision de son processus de traitement des plaintes dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience. Le suivi du traitement des plaintes fait partie des améliorations apportées. La section 7 du présent rapport fait le bilan de l'exercice 2009-2010 en matière de traitement des plaintes.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Régie du logement définit ainsi une plainte : toute insatisfaction à l'égard des services rendus par la Régie du logement, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux de la Régie du logement sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste le formulaire de plainte ou une lettre;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site de la Régie du logement;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a reçu 881 plaintes, dont 48 % avaient trait au délai avant audience (comparativement à 42,8 % en 2008-2009). En ce qui concerne les plaintes sur l'accès aux services téléphoniques, elles ont compté pour 0,3 % en 2009-2010, comparativement à 8,9 % en 2008-2009. Cette diminution est attribuable aux efforts déployés pour améliorer la prestation de services téléphoniques au cours des deux dernières années.

Tableau 15 : Nombre de plaintes selon les motifs

Plaintes selon le motif	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Délai avant audience	581	649	426
Accès aux services téléphoniques	200	135	3
Décision judiciaire	129	121	100
Délai à rendre une décision	93	114	51
Comportement d'un employé	104	104	52
Lois et règlements de la Régie	54	85	58
Comportement d'un adjudicateur	44	79	23
Autres motifs	89	73	75
Procédures administratives	21	53	33
Service à la clientèle	33	43	13
Déroulement de l'audience	19	30	19
Aménagement des lieux	1	10	10
Langue	12	9	2
Site Internet	7	7	10
Lois et règlements d'autres instances	1	1	6
Total	**1 388**	**1 513**	**881**

8 L'UTILISATION DES RESSOURCES

La présente section fournit des renseignements sur la façon dont la Régie a eu recours à son personnel et à ses ressources financières et informationnelles pour mener ses activités au cours de l'exercice.

Tableau 16 : Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Revenus de tarification	**4 560 978 $**	**4 745 645 $**	**4 779 466 $**
Budget disponible	**17 452 878 $**	**18 054 368 $**	**18 902 959 $**
Crédit au net	*1 460 978 $*	*2 145 644 $*	*2 179 466 $*
Crédits votés, transférés et reportés	*15 991 900 $*	*15 908 724 $*	*16 619 000 $*
Effectif autorisé	**207 ETC**	**201 ETC**	**205,5 ETC**
Régisseurs (à l'exclusion du président et du vice-président)	40	38	36
Greffiers spéciaux (à l'exclusion du secrétaire)	6	5	5

Note : Le sigle ETC signifie « équivalent temps complet ».

8.1 L'utilisation des ressources humaines

L'effectif total autorisé en équivalents temps complet (ETC)

Tableau 17 : Répartition des ETC autorisés au 31 mars 2010 par unité administrative

Direction	31 mars 2010
Présidence	3,0
Direction générale de l'administration	24,8
Vice-présidence aux activités du tribunal	45,0
Direction des services de soutien aux activités du tribunal	34,1
Direction territoriale de Montréal	29,0
Direction territoriale de l'Ouest et du Nord	26,2
Direction territoriale de l'Est	22,0
Postes non distribués en raison de contraintes financières	21,4
TOTAL	**205,5**

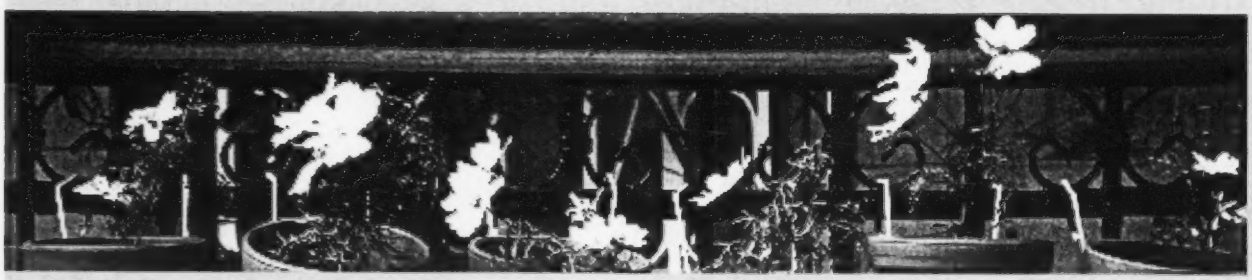


Tableau 18 : Répartition des ETC utilisés (employés occasionnels) au 31 mars 2010 par unité administrative

Direction	31 mars 2010
Direction générale de l'administration	1,1
Vice-présidence aux activités du tribunal	0,0
Direction des services de soutien aux activités du tribunal	8,8
Direction territoriale de Montréal	12,6
Direction territoriale de l'Ouest et du Nord	3,1
Direction territoriale de l'Est	3,6
TOTAL	29,2

Note : Les ETC utilisés (employés occasionnels) sont comptés dans les ETC utilisés au global.

Les indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines

Tableau 19 : Principaux indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines

Indicateurs		2008-2009		2009-2010	
		N^bre	%	N^bre	%
Répartition de l'effectif, par types et par catégories d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total d'ETC utilisés	Réguliers	132	68 %	131,7	66 %
	Occasionnels	25,2	13 %	29,2	15 %
	Autres (tous les autres statuts)	37,6	19 %	37,5	19 %
		194,8	**100 %**	**198,4**	**100 %**
Répartition de l'effectif au 31 mars par groupes d'âge (nombre et pourcentage de personnes)	34 ans et moins	14	7 %	22	10,3 %
	35 à 54 ans	124	59 %	121	56,5 %
	55 ans et plus	71	34 %	71	33,2 %
		209	**100 %**	**214**	**100 %**
Départs à la retraite prévus d'ici le 1er avril 2012, en nombre et en pourcentage des employés	Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employés au 31 mars	Du 1er avril 2008 au 31 mars 2011 : 42 personnes, 20 %		Du 1er avril 2009 au 31 mars 2012 : 55 personnes, 25,7 %	
Taux de roulement du personnel régulier (à l'exclusion des postes occasionnels)	Nombre de mouvements volontaires (mutations et démissions ÷ nombre d'employés réguliers au 31 mars x 100)	6,8 %		2,6 %	
Taux d'absentéisme (excluant les jours fériés et les vacances)	Nombre de jours d'absence ÷ Nombre de jours de travail payés	7,2 %		6,8 %	
Nombre de jours de formation par ETC (« loi sur les compétences »)	Formation globale	521 jours		990 jours	
	Formation du personnel en relation avec la clientèle	275 jours		455 jours	
Dépenses pour la formation et le perfectionnement du personnel	Dépenses totales de formation	225 778 $		297 833 $	

Tableau 20 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2010

	31 mars 2009	31 mars 2010	Variation
Effectif total (personnes)	148	150	1 %

Note : L'effectif total ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. L'écart de 2 employés entre 2010 et 2009 s'explique par le rapatriement en mai 2009 des employés réguliers affectés aux ressources informationnelles, moins le nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite et n'ayant pas été remplacés.

8.2 L'utilisation des ressources financières

Tableau 21 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

Dépenses	2008-2009	2009-2010	Variation
Rémunération	13 480 103 $	13 543 466 $	0,5 %
Fonctionnement	4 574 185 $	5 359 477 $	17,2 %
Total	18 054 288 $	18 902 943 $	4,7 %

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 s'élèvent à 18 902 943 $. La rémunération se chiffre à 13 543 466 $ et représente 72 % du total. Cette dépense comprend le paiement d'une allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas de renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 359 477 $ dont une somme de 2 095 222 $ (39 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 534 750 $, soit 29 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000 $ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 779 466 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2009-2010, ces revenus ont atteint 2 179 466 $, somme qui a été affectée aux opérations courantes.

Tableau 18 : Répartition des ETC utilisés (employés occasionnels) au 31 mars 2010 par unité administrative

Direction	31 mars 2010
Direction générale de l'administration	1,1
Vice-présidence aux activités du tribunal	0,0
Direction des services de soutien aux activités du tribunal	8,8
Direction territoriale de Montréal	12,6
Direction territoriale de l'Ouest et du Nord	3,1
Direction territoriale de l'Est	3,6
TOTAL	29,2

Note : Les ETC utilisés (employés occasionnels) sont comptés dans les ETC utilisés au global.

Les indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines

Tableau 19 : Principaux indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines

Indicateurs		2008-2009		2009-2010	
		Nbre	%	Nbre	%
Répartition de l'effectif, par types et par catégories d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total d'ETC utilisés	Réguliers	132	68 %	131,7	66 %
	Occasionnels	25,2	13 %	29,2	15 %
	Autres (tous les autres statuts)	37,6	19 %	37,5	19 %
		194,8	**100 %**	**198,4**	**100 %**
Répartition de l'effectif au 31 mars par groupes d'âge (nombre et pourcentage de personnes)	34 ans et moins	14	7 %	22	10,3 %
	35 à 54 ans	124	59 %	121	56,5 %
	55 ans et plus	71	34 %	71	33,2 %
		209	**100 %**	**214**	**100 %**
Départs à la retraite prévus d'ici le 1er avril 2012, en nombre et en pourcentage des employés	Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employés au 31 mars	Du 1er avril 2008 au 31 mars 2011 : 42 personnes, 20 %		Du 1er avril 2009 au 31 mars 2012 : 55 personnes, 25,7 %	
Taux de roulement du personnel régulier (à l'exclusion des postes occasionnels)	Nombre de mouvements volontaires (mutations et démissions ÷ nombre d'employés réguliers au 31 mars x 100)	6,8 %		2,6 %	
Taux d'absentéisme (excluant les jours fériés et les vacances)	Nombre de jours d'absence ÷ Nombre de jours de travail payés	7,2 %		6,8 %	
Nombre de jours de formation par ETC (« loi sur les compétences »)	Formation globale	521 jours		990 jours	
	Formation du personnel en relation avec la clientèle	275 jours		455 jours	
Dépenses pour la formation et le perfectionnement du personnel	Dépenses totales de formation	225 778 $		297 833 $	

Tableau 20 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2010

	31 mars 2009	31 mars 2010	Variation
Effectif total (personnes)	148	150	1 %

Note : L'effectif total ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. L'écart de 2 employés entre 2010 et 2009 s'explique par le rapatriement en mai 2009 des employés réguliers affectés aux ressources informationnelles, moins le nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite et n'ayant pas été remplacés.

8.2 L'utilisation des ressources financières

Tableau 21 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

Dépenses	2008-2009	2009-2010	Variation
Rémunération	13 480 103 $	13 543 466 $	0,5 %
Fonctionnement	4 574 185 $	5 359 477 $	17,2 %
Total	18 054 288 $	18 902 943 $	4,7 %

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 s'élèvent à 18 902 943 $. La rémunération se chiffre à 13 543 466 $ et représente 72 % du total. Cette dépense comprend le paiement d'une allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas de renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 359 477 $ dont une somme de 2 095 222 $ (39 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 534 750 $, soit 29 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000 $ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 779 466 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2009-2010, ces revenus ont atteint 2 179 466 $, somme qui a été affectée aux opérations courantes.

8.3 L'utilisation des ressources informationnelles

Le 19 mai 2009, d'un commun accord avec le Centre des services partagés du Québec (CSPQ), la Régie du logement a récupéré ses services en technologies de l'information. La Régie a ainsi reconstitué un service des ressources informationnelles formé du personnel qui avait été transféré en mars 2007 au ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR), en services partagés.

La Régie avait déjà récupéré la base budgétaire en ressources informationnelles associée aux 9 ETC initialement transférés. Par ailleurs, la Régie est toujours demeurée propriétaire de l'actif informationnel. Par conséquent, elle a continué à payer les dépenses relatives aux équipements, logiciels, licences et contrats d'entretien. Ce rapatriement n'a donc occasionné aucun coût supplémentaire.

L'équipe ainsi reconstituée assure la continuité des opérations de la Régie du logement, consolide l'infrastructure technologique et participe activement aux travaux de refonte du système informatique. À cet égard, la Régie du logement a conclu le 18 décembre 2009 avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) une entente visant la modernisation des systèmes de mission des trois organisations.

La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système informatique générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement du système SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs) s'échelonnera sur trois ans. En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la voûte documentaire de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

Au chapitre des dépenses liées aux ressources informationnelles, la Régie du logement a consacré, au cours de l'exercice 2009-2010, 19 609 $ à des services professionnels, 8 082 $ à l'entretien et aux réparations, 60 138 $ aux fournitures et 81 634 $ au matériel et à l'équipement.

En matière de développement, la Régie du logement a réalisé les travaux lui permettant de se conformer, le 29 novembre 2009, à l'obligation de diffuser ses décisions sur le site www.jugements.qc.ca. À cet effet, la Régie a signé une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Des travaux ont également été menés pour établir les arrimages nécessaires à la migration de l'actif informationnel actuel de la Régie vers le nouveau système informatique SISTA.

8.4 Le coût de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, notamment présentées dans le cadre d'une formation donnée par le ministère des Finances en juin 2009.

L'un des objectifs de cette démarche est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires. Il importe toutefois de souligner que des disparités inhérentes aux fonctions de chacun de ces organismes rendent souvent les comparaisons difficiles. Ainsi, la Régie du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'elle entend relève du droit commun et oppose des parties privées. De plus, la Régie entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie s'est volontairement limitée à établir le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal. Cette approche a permis de bien camper la méthodologie de calcul. Au cours des prochains exercices financiers, la Régie établira les coûts de revient du traitement d'une demande en conciliation et du traitement d'une demande d'information.

Tableau 22 : Coût de revient du traitement d'une demande au tribunal

Étapes du processus	Coûts	Dénominateur Nombre de demandes impliquées	Coût de revient
Mise au rôle	2 333 652,88 $	76 992	30,31 $
Tenue d'une audience	4 724 885,79 $	71 192	66,37 $
Traitement et expédition d'une décision	4 463 859,73 $	47 905	93,18 $
TOTAL	11 522 398,39 $		189,86 $

Pour l'exercice financier 2009-2010, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 189,86 $.

La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois grandes étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, et le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces grandes étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. Il est à noter que le nombre de demandes impliquées (dénominateur) diffère pour chacune de ces étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, dossiers en attente). En additionnant les coûts de revient correspondant à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

9 EXIGENCES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

9.1 Accès à l'égalité à l'emploi

L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones ou handicapés. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a embauché 11 employés réguliers, dont 2 personnes issues des communautés culturelles, pour un résultat de 18,2 %. En ce qui concerne les employés occasionnels, 7 employés ont été embauchés. La Régie a aussi engagé 18 étudiants, dont 7 proviennent des communautés culturelles, ce qui représente 38,9 % de l'effectif embauché. Enfin, la Régie n'a recruté aucun stagiaire.

Tableau 23 : Embauche totale au cours de la période 2009-2010

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	11	7	18	0

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les cas de recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant de listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Tableau 24 : Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2009-2010	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES en 2009-2010					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Réguliers	11	2	-	-	-	2	18 %
Occasionnels	7	-	-	-	2	2	28 %
Étudiants	18	7				7	39 %
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe cible dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2009-2010 dans le statut d'emploi.

Tableau 25 : Taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)
2007-2008	33 %	40 %	75 %	100 %
2008-2009	20 %	32 %	86 %	33 %
2009-2010	18 %	28 %	39 %	0 %

Tableau 26 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2008		2009		2010	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	12	8,1 %	14	9,5 %	14	9,3 %
Autochtones	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Anglophones	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	7	4,7 %	8	5,4 %	10	6,7 %

Note : Pour les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, la cible ministérielle est de 2 % de l'effectif régulier.

Tableau 27 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010)

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	14,3 %	3	14,3 %	-	0 %	9	8 %	-	0 %	-	0 %	14	9,3 %
Autochtones	-	0 %	-	0 %	-	0 %	1	0,9 %	-	0 %	-	0 %	1	0,7 %
Anglophones	-	0 %	-	0 %	-	0 %	1	0,9 %	-	0 %	-	0 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	-	0 %	-	0 %	1	11 %	9	8 %	-	0 %	-	0 %	10	6,7 %

Note : Le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2009-2010, trois personnes ont été embauchées comme stagiaires dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). De ces trois personnes, deux ont été embauchées après avoir réussi leur stage à la Régie du logement.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

9.1 Accès à l'égalité à l'emploi

L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones ou handicapés. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a embauché 11 employés réguliers, dont 2 personnes issues des communautés culturelles, pour un résultat de 18,2 %. En ce qui concerne les employés occasionnels, 7 employés ont été embauchés. La Régie a aussi engagé 18 étudiants, dont 7 proviennent des communautés culturelles, ce qui représente 38,9 % de l'effectif embauché. Enfin, la Régie n'a recruté aucun stagiaire.

Tableau 23 : Embauche totale au cours de la période 2009-2010

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	11	7	18	0

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les cas de recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant de listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Tableau 24 : Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2009-2010	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES en 2009-2010					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Réguliers	11	2	-	-	-	2	18 %
Occasionnels	7	-	-	-	2	2	28 %
Étudiants	18	7	-	-	-	7	39 %
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe cible dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2009-2010 dans le statut d'emploi.

Tableau 25 : Taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)
2007-2008	33 %	40 %	75 %	100 %
2008-2009	20 %	32 %	86 %	33 %
2009-2010	18 %	28 %	39 %	0 %

Tableau 26 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2008		2009		2010	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	12	8,1 %	14	9,5 %	14	9,3 %
Autochtones	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Anglophones	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	7	4,7 %	8	5,4 %	10	6,7 %

Note : Pour les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, la cible ministérielle est de 2 % de l'effectif régulier.

Tableau 27 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010)

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	14,3 %	3	14,3 %	-	0 %	9	8 %	-	0 %	-	0 %	14	9,3 %
Autochtones	-	0 %	-	0 %	-	0 %	1	0,9 %	-	0 %	-	0 %	1	0,7 %
Anglophones	-	0 %	-	0 %	-	0 %	1	0,9 %	-	0 %	-	0 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	-	0 %	-	0 %	1	11 %	9	8 %	-	0 %	-	0 %	10	6,7 %

Note : Le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2009-2010, trois personnes ont été embauchées comme stagiaires dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). De ces trois personnes, deux ont été embauchées après avoir réussi leur stage à la Régie du logement.

9.2 Allégement réglementaire et administratif

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre en titre ou par le dirigeant de chaque organisme, tel que la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par le Secrétariat au cours des rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée.

Conformément à l'obligation faite aux ministères et organismes de rendre publics dans leur rapport annuel de gestion leurs engagements et réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif, les projets d'orientation ont été poursuivis au cours de la dernière année. Entre autres, la Régie reprendra les travaux de conception d'un nouveau formulaire de bail plus convivial.

Soucieuse de respecter les exigences gouvernementales dans ce domaine et d'accroître sa productivité, la Régie du logement a terminé l'analyse de ses processus au cours de la dernière année. Dans ce contexte, une attention particulière a été portée à la cible de réduction de 20 % du coût des formalités administratives. Or, après analyse, les seules formalités administratives avec lesquelles le citoyen doit composer à la Régie du logement sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi restera marginale.

9.3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne sur la confidentialité et la sécurité de l'information afin d'informer et de sensibiliser l'ensemble de ses employés à l'importance du lien de confiance qui doit s'établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Par ailleurs, les régisseurs sont soumis, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, au Conseil de la justice administrative. Ils disposent d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils participent à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec et portant sur des sujets qui les concernent.

9.4 Développement durable et changements climatiques

La Régie du logement a rendu public le 20 mars 2009 son Plan d'action de développement durable qui couvre la période 2009-2013. Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2009-2010 est donc présenté.

Objectif gouvernemental 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1
Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 1.1 Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	Dispenser des activités de sensibilisation.	Entrepris
	Mettre en place un Comité permanent sur la démarche de développement durable.	À venir
	Prendre part à des formations sur le développement durable.	Entrepris
	Intégrer et alimenter une section de l'intranet dédiée au développement durable.	À venir
	Vérifier le degré de connaissance du personnel.	À venir
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation. **Cible** : 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2011.	
	Indicateur : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières. **Cible** : 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2013.	
	Indicateur : Nombre d'activités réalisées.	
Résultats de l'année	• En 2009-2010, quelque 62 % des employés réguliers de la Régie du logement ont été touchés par des activités de sensibilisation. Il s'agit de 43,5 % de l'effectif total. • La Régie n'a pas évalué la connaissance du personnel concernant le concept de développement durable, puisque l'atteinte de l'objectif est prévue d'ici au 31 mars 2013.	

9.2 Allégement réglementaire et administratif

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre en titre ou par le dirigeant de chaque organisme, tel que la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par le Secrétariat au cours des rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée.

Conformément à l'obligation faite aux ministères et organismes de rendre publics dans leur rapport annuel de gestion leurs engagements et réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif, les projets d'orientation ont été poursuivis au cours de la dernière année. Entre autres, la Régie reprendra les travaux de conception d'un nouveau formulaire de bail plus convivial.

Soucieuse de respecter les exigences gouvernementales dans ce domaine et d'accroître sa productivité, la Régie du logement a terminé l'analyse de ses processus au cours de la dernière année. Dans ce contexte, une attention particulière a été portée à la cible de réduction de 20 % du coût des formalités administratives. Or, après analyse, les seules formalités administratives avec lesquelles le citoyen doit composer à la Régie du logement sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi restera marginale.

9.3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne sur la confidentialité et la sécurité de l'information afin d'informer et de sensibiliser l'ensemble de ses employés à l'importance du lien de confiance qui doit s'établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Par ailleurs, les régisseurs sont soumis, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, au Conseil de la justice administrative. Ils disposent d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils participent à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec et portant sur des sujets qui les concernent.

9.4 Développement durable et changements climatiques

La Régie du logement a rendu public le 20 mars 2009 son Plan d'action de développement durable qui couvre la période 2009-2013. Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2009-2010 est donc présenté.

Objectif gouvernemental 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1
Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 1.1 Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	Dispenser des activités de sensibilisation.	Entrepris
	Mettre en place un Comité permanent sur la démarche de développement durable.	À venir
	Prendre part à des formations sur le développement durable.	Entrepris
	Intégrer et alimenter une section de l'intranet dédiée au développement durable.	À venir
	Vérifier le degré de connaissance du personnel.	À venir
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation. **Cible :** 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2011.	
	Indicateur : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières. **Cible :** 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2013.	
	Indicateur : Nombre d'activités réalisées.	
Résultats de l'année	• En 2009-2010, quelque 62 % des employés réguliers de la Régie du logement ont été touchés par des activités de sensibilisation. Il s'agit de 43,5 % de l'effectif total. • La Régie n'a pas évalué la connaissance du personnel concernant le concept de développement durable, puisque l'atteinte de l'objectif est prévue d'ici au 31 mars 2013.	

Objectif gouvernemental 5
Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

Objectif organisationnel 2
Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement.

	Gestes	Suivis
Action 2.1 Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.	Mettre en place une politique de reconnaissance.	À venir
	Réaménager les bureaux de la Régie du logement sur l'île de Montréal.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre de mesures mises en place. **Cible** : Minimum de 8 mesures d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	• En 2009-2010, les bureaux de la Régie du logement situés au 1425, boulevard René-Lévesque Ouest, à Montréal, ont été réaménagés afin d'offrir à la clientèle et au personnel des espaces plus confortables et adéquats.	

	Gestes	Suivis
Action 2.2 Informer les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.	Diffuser des capsules d'information sur le site Internet.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre d'activités d'information réalisées. **Cible** : Minimum d'une activité par année d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	• Un communiqué sur le chauffage du logement a été diffusé le 28 septembre 2009.	

Objectif gouvernemental 6
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

Objectif organisationnel 3
Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement.

	Gestes	Suivis
Action 3.1 Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Mettre en place un cadre de gestion environnementale.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : État d'avancement relatif à la mise en place d'un cadre de gestion environnementale. **Cible** : Implantation d'un cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2011.	
	Indicateur : Nombre de mesures environnementales.	
	Indicateur : Nombre de mesures d'acquisition.	

Résultats de l'année	• Les travaux d'implantation d'un cadre de gestion environnementale se poursuivront en 2010-2011. • En mars 2010, des appareils de filtration d'eau ont été installés dans les bureaux de Québec et de Montréal (là où se concentre la majorité du personnel de la Régie). Il s'agit de distributrices alimentées par le réseau d'aqueduc qui fournissent une eau potable de qualité, froide ou bouillante. Ces appareils ont remplacé les distributrices d'eau embouteillée. • La direction de la Régie a également mis fin à l'achat de bouteilles d'eau.

	Gestes	Suivis
Action 3.2 Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.	Diffuser des capsules d'information dans l'intranet.	À venir
	Faire l'acquisition d'un système de visioconférence.	Achevé
	Utiliser de façon obligatoire des véhicules à faible consommation lors de location.	Achevé
	Aménager des installations favorisant l'usage du vélo dans les principaux bureaux de la Régie du logement.	À venir
	Optimiser les envois de matériel et fournitures.	À venir
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement. **Cible :** Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement.	
	Indicateur : Nombre de locations de véhicule par année.	
	Indicateur : Nombre de séances de visioconférence par année.	
	Indicateur : Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Minimum d'une mesure par année d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	• Un système de visioconférence a été installé le 9 février 2009 au siège social de la Régie du logement, à Montréal. Au cours de l'exercice 2009-2010, trente rencontres ont eu lieu en visioconférence, ce qui a permis, au total, une réduction de 46 906 kilomètres de déplacement. • Une réduction de 9 205 kilomètres a été notée dans les réclamations de frais de déplacement au cours de l'exercice 2009-2010, comparativement à l'exercice précédent, déplacements forcément effectués en voiture. De plus, on note une diminution de 13 dans le nombre de locations de véhicule. • La Régie a également installé, le 19 février 2010, un système de visioconférence à son bureau de Québec. • Une nouvelle directive sur les frais de déplacement à la Régie du logement est entrée en vigueur le 18 juin 2009, laquelle prend désormais en compte les principes de développement durable. On peut notamment y lire : « *Dans le cas où le locateur offrirait de surclasser votre catégorie de location par une voiture automobile ou un véhicule utilitaire consommant une plus grande quantité d'essence, vous devez refuser pour obéir aux principes énoncés dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 émis par la Régie du logement en mars 2009.* »	

Objectif gouvernementale 14
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectif organisationnel 4
Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.

	Gestes	Suivis
Action 4.1 Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.	Mettre en place un régime d'horaire variable.	Achevé
	Bonifier la directive de remboursements des frais d'étude.	Achevé
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre de mesures mises en place. **Cible** : Mise en place d'un régime d'horaire variable au plus tard le 31 mars 2009.	
	Cible : Bonification de la directive de remboursement des frais d'étude au plus tard le 31 mars 2009.	
Résultats de l'année	• Un régime d'horaire variable a été mis en place pour tous les employés afin de favoriser la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études. • La directive de remboursement des frais d'étude a été bonifiée.	

Objectif gouvernementale 16
Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel 5
Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant.

	Gestes	Suivis
Action 5.1 Réaliser une revue des principaux processus d'affaires de la Régie du logement qui prendra notamment en compte les principes de développement durable.	Réviser les principaux processus d'affaires.	Entrepris
	Actualiser les méthodes de travail.	À venir
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre de processus révisés. **Cible** : Minimum de 3 grands processus révisés et implantés d'ici le 31 mars 2013.	
	Indicateur : État d'avancement relatif à l'implantation des processus révisés.	
Résultats de l'année	• La révision des processus d'affaires a débuté au cours de l'exercice 2009-2010. Les travaux ont mené, en mars 2010, à la finalisation de l'architecture préliminaire de 27 processus cibles touchant le traitement d'une demande au tribunal et la conciliation. Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2010-2011.	

Objectif gouvernemental 20
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 6
Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

	Gestes	Suivis
Action 6.1 Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de service pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal.	Permettre aux clients de déposer une demande via le site Internet de la Régie du logement.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : État d'avancement des travaux. **Cible** : Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	• Au cours de l'automne 2008, la Régie a élaboré son positionnement d'affaires pour les dix prochaines années. Le développement de la prestation de services électroniques est l'un des axes clés de ce positionnement. La Régie entend faire en sorte que sa clientèle puisse notamment déposer une demande à partir de son site Internet et disposer d'un accompagnement dynamique pour le faire adéquatement. Cette offre de service implique une solution de paiement en ligne. Une telle avancée relative à l'offre de service requiert une refonte du système de mission de la Régie du logement. À ce chapitre, la Régie a déjà conclu une entente en décembre 2009 avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) pour le développement d'un système de mission générique, dans lequel les volets respectifs de chaque organisation seront également déployés. Les travaux ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront sur trois ans. La solution technologique retenue permettra, à terme, d'arrimer de façon optimale une prestation électronique de services répondant à la fois aux visées de la Régie du logement et à celle du gouvernement en ligne. • Les systèmes de visioconférence installés dans les bureaux de Montréal et de Québec améliorent l'accessibilité des services de la Régie du logement, notamment en permettant la tenue d'audiences dans les régions éloignées, à moindre coût.	

Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement.

En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs.	
2	*Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.*
3	*Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.*
4	*Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.*
8	*Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.*
9	*Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.*
10	*Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.*
11	*Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.*
12	*Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.*
21	*Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.*
22	*Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.*
23	*Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.*
27	*Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.*

Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée sur ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.	
7	*Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.*
13	*Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.*
15	*Accroître le niveau de vie.*
18	*Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.*
19	*Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.*
24	*Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.*
25	*Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.*
26	*Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*
28	*Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.*
29	*Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.*

La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficience et efficacité les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.	
17	*Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.*

9.5 Égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a embauché 17 femmes dans les différentes catégories d'emploi (réguliers, occasionnels, étudiants, stagiaires), ce qui représente 47,2 % de toutes les embauches effectuées au cours de la période.

Tableau 28 : Pourcentage de femmes embauchées en 2009-2010

	RÉGULIÈRES	OCCASIONNELLES	ÉTUDIANTES	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	6	5	6	0	17
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2009-2010	17 %	14 %	17 %	0 %	47,2 %

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentaient 25 % du personnel d'encadrement, 50 % du personnel professionnel, 66,7 % du personnel technicien et 81,4 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 73 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2010. Chez les régisseurs, les femmes occupent 58,3 % des postes.

Tableau 29 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	8	20	9	113	-	-	150
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	10	6	92	-	-	110
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier de la catégorie (%)	25 %	50 %	66,7 %	81,4 %	-	-	73 %

Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement.

En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs.	
2	*Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.*
3	*Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.*
4	*Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.*
8	*Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.*
9	*Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.*
10	*Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.*
11	*Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.*
12	*Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.*
21	*Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.*
22	*Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.*
23	*Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.*
27	*Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.*

Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée sur ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.	
7	*Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.*
13	*Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.*
15	*Accroître le niveau de vie.*
18	*Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.*
19	*Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.*
24	*Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.*
25	*Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.*
26	*Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*
28	*Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.*
29	*Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.*

La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficience et efficacité les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.	
17	*Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.*

9.5 Égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a embauché 17 femmes dans les différentes catégories d'emploi (réguliers, occasionnels, étudiants, stagiaires), ce qui représente 47,2 % de toutes les embauches effectuées au cours de la période.

Tableau 28 : Pourcentage de femmes embauchées en 2009-2010

	RÉGULIÈRES	OCCASIONNELLES	ÉTUDIANTES	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	6	5	6	0	17
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2009-2010	17 %	14 %	17 %	0 %	47,2 %

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentaient 25 % du personnel d'encadrement, 50 % du personnel professionnel, 66,7 % du personnel technicien et 81,4 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 73 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2010. Chez les régisseurs, les femmes occupent 58,3 % des postes.

Tableau 29 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	8	20	9	113	-	-	150
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	10	6	92	-	-	110
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier de la catégorie (%)	25 %	50 %	66,7 %	81,4 %	-	-	73 %

9.6 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Depuis 1998, la Régie du logement applique une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française et qui s'harmonise avec sa mission.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec les personnes ayant recours aux services de la Régie, à moins que l'une d'elles ne soit de langue anglaise et demande à être servie dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

L'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement précise que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des documents offerts en libre-service dans des présentoirs, si un dépliant ou une brochure d'information sur la loi et les règlements n'est plus disponible en français, la Régie s'assure de retirer des présentoirs la version anglaise du document.

Afin de se conformer aux exigences de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Régie du logement a modifié, à la demande de l'Office québécois de la langue française, un message transmis au public par l'entremise de son système de réponse vocale interactive. Les modifications apportées ne concernaient que le message destiné au public après les heures d'ouverture.

9.7 Protection des renseignements personnels

En principe, les renseignements que la Régie du logement obtient dans le cadre de ses activités judiciaires ne sont pas confidentiels. Les demandes de copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces demandes ne font donc l'objet d'aucune compilation.

Toutefois, la Régie reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2009-2010, la Régie a reçu 40 demandes de ce type. Il s'agissait principalement :

- de demandes de renseignements portant sur l'existence de dossiers judiciaires à la Régie du logement relativement à des immeubles locatifs;
- de demandes de renseignements concernant diverses statistiques;
- de demandes de renseignements sur l'existence de documents relatifs à diverses tendances jurisprudentielles;
- d'une demande exigeant de produire un relevé des noms des employés affectés à certaines classes d'emploi;
- d'une demande de copie d'une convention intervenue entre la Régie du logement et une personne morale.

Parmi les demandes soumises :

- 37 ont été acceptées intégralement par la responsable de l'accès à l'information;
- 1 a été acceptée partiellement parce que l'un des documents demandés n'existait pas ou à cause de la nature du renseignement exigé;
- 2 ont fait l'objet d'un refus en raison de l'imprécision de la demande ou parce que le document n'était pas en la possession de la Régie ou n'existait pas.

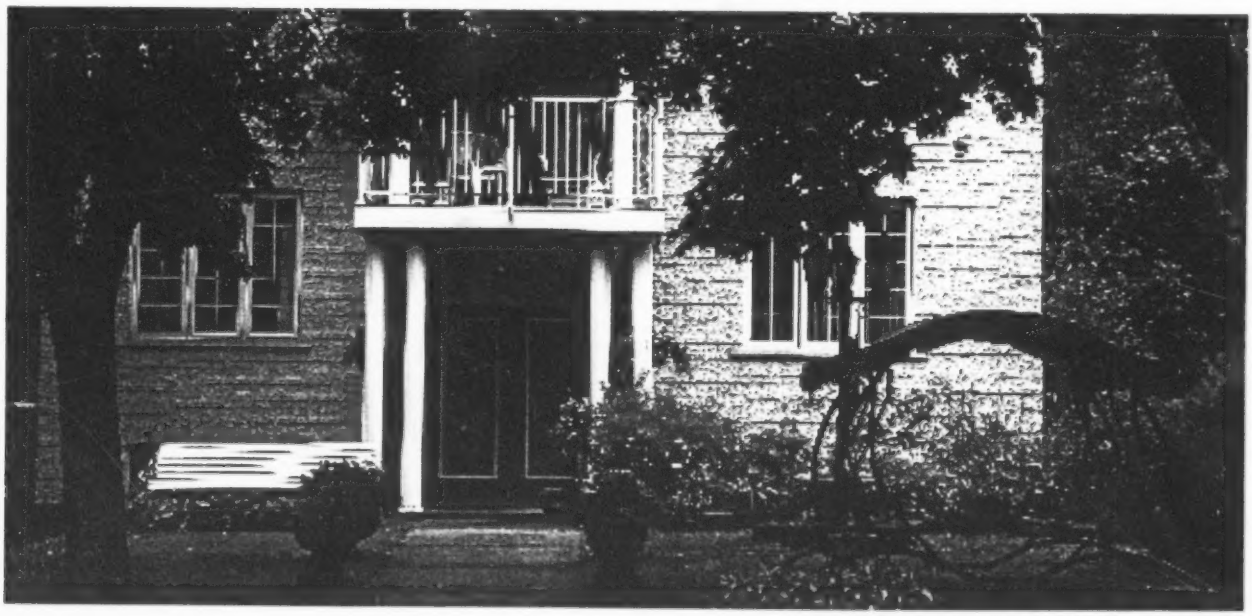
En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie, les 40 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours.

En outre, l'année 2009 a marqué l'entrée en vigueur des principales obligations en matière de diffusion de l'information en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. La Régie du logement s'est conformée aux obligations de ce règlement et elle a notamment transmis l'ensemble de ses décisions à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), qui les diffuse sur Internet depuis le 29 novembre 2009.

Par ailleurs, le site Internet de la Régie s'est enrichi d'une nouvelle section intitulée « Diffusion de l'information », où est réuni l'ensemble de l'information exigée par le Règlement.

Le comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité s'est réuni au cours de l'année 2009-2010 pour discuter, entre autres, de l'incidence du nouveau système informatique sur la confidentialité des renseignements. De plus, le comité a adopté une politique de sécurité de l'information, de même qu'une directive sur la sécurité des ordinateurs portables, et il a mis à jour la directive sur la sécurité des terminaux sans fil.

Enfin, au cours de l'année 2009-2010, la Régie a remis aux membres de son personnel un document relatif à la discrétion, afin de les sensibiliser davantage à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions.



9.8 Politique de financement des services publics

Il importe de préciser que les frais exigibles pour la production d'actes de procédures devant la Régie du logement sont fixés conformément au *Tarif des frais exigibles par la Régie du logement*. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas au tribunal des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers d'une double tarification. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances[3] et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 138 dollars aux petites créances et 66 dollars à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle est prestataire de l'aide de dernier recours prévue par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles génèrent des revenus de 4 779 466 $, alors que les dépenses totales sont de 18 902 943 $ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010.

9.9 Recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portaient sur « les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines ».

Ces recommandations ont été considérées dans l'élaboration du plan stratégique 2009-2013 et font l'objet d'un suivi rigoureux par la direction de la Régie. De plus, la Régie a entrepris au cours de l'exercice 2008-2009 une révision de ses processus opérationnels, démarche qui prend en considération les préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec. Ces travaux de révision se poursuivront au cours de l'exercice 2010-2011.

3. Le tarif applicable à l'introduction d'un recours aux petites créances est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des tarifs imposés par règlement aux petites créances est de 138 $.

10

INFORMATION FINANCIÈRE 2009-2010

RAPPORT DE LA DIRECTION

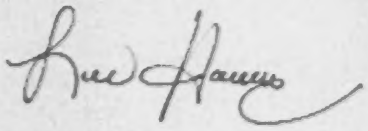
L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 a été produite par la direction, qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

Le président de la Régie du logement,



Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2010

9.8 Politique de financement des services publics

Il importe de préciser que les frais exigibles pour la production d'actes de procédures devant la Régie du logement sont fixés conformément au *Tarif des frais exigibles par la Régie du logement*. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas au tribunal des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers d'une double tarification. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances[3] et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 138 dollars aux petites créances et 66 dollars à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle est prestataire de l'aide de dernier recours prévue par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles génèrent des revenus de 4 779 466 $, alors que les dépenses totales sont de 18 902 943 $ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010.

9.9 Recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portaient sur « les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines ».

Ces recommandations ont été considérées dans l'élaboration du plan stratégique 2009-2013 et font l'objet d'un suivi rigoureux par la direction de la Régie. De plus, la Régie a entrepris au cours de l'exercice 2008-2009 une révision de ses processus opérationnels, démarche qui prend en considération les préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec. Ces travaux de révision se poursuivront au cours de l'exercice 2010-2011.

3. Le tarif applicable à l'introduction d'un recours aux petites créances est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne du fait de la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des tarifs imposés par règlement aux petites créances est de 138 $.

10 INFORMATION FINANCIÈRE 2009-2010

RAPPORT DE LA DIRECTION

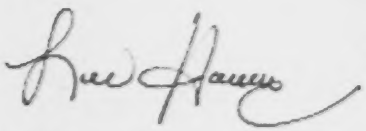
L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 a été produite par la direction, qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

Le président de la Régie du logement,



Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2010

RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 779 466 $	4 745 645 $
Transfert au fonds consolidé du revenu	-	5 129
Dépenses d'années antérieures	38 899	-
Autres	30 162	27 362
	4 848 527 $	4 778 136 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	13 543 466 $	13 480 103 $
Loyers	2 158 832	1 835 619
Transport et communication	1 534 750	1 478 860
Services professionnels et administratifs	1 043 507	717 754
Entretien et réparations	44 071	55 394
Fournitures et approvisionnements	464 396	327 757
Amortissement des immobilisations corporelles	84 493	140 377
Autres	29 428	18 424
	18 902 943 $	18 054 288 $

Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ÉVENTUALITÉ (note 5)

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2010

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil des décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne

paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2010, ces dépôts totalisaient 315 637 $ (2009 : 291 240 $).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2010	2009
Solde reporté au début de l'exercice	(19 943) $	(37 899) $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(113 461)	(107 044)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(8 404) $	(19 943) $

5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2009-2010

La compétence de la Régie du logement, siégeant en révision, en matière de modifications aux conditions du bail

Pharand c. Régie du logement, 2009 QCCS 2425 (CanLII), j. H. Lebel.

Cette affaire faisait suite à la décision de la Cour supérieure dans l'affaire *Svirski c. Régie du logement et Pharand c. Régie du logement*. La Cour réitère et précise que la Régie du logement n'a pas compétence pour réviser une décision, lorsque la demande de révision porte à la fois sur une fixation de loyer et sur une modification d'une autre condition du bail, puisqu'il ne s'agit pas d'une demande « dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer » au sens de l'article 90 de la Loi sur la Régie du logement. Le même principe s'applique à l'égard des demandes de révision portant uniquement sur la modification d'une condition du bail. En ces cas, la décision contestée doit faire l'objet d'un appel sur permission devant la Cour du Québec, suivant l'article 91 de la L.R.L.[4]

Compétence de la Régie du logement à l'égard des ordonnances de forclusion

Ngo c. Cour du Québec, 2009 QCCS 3984 (CanLII) (CanLII), j. F. Nantel.

En révision judiciaire d'une décision de la Cour du Québec en appel d'une décision de la Régie du logement, la Cour supérieure devait décider si la Régie pouvait prononcer une déclaration de forclusion en l'absence d'une disposition expresse lui conférant un tel pouvoir. La Cour supérieure juge que la Régie du logement n'est pas habilitée à émettre de telles ordonnances et qu'elle ne pouvait par conséquent restreindre le droit du locataire d'introduire une nouvelle demande de rétractation, peu importe que cette ordonnance soit assujettie ou non à l'autorisation du régisseur en chef.

Compétence de la Régie du logement à l'égard des ententes intervenues entre un locateur privé, un locataire et la Société d'habitation du Québec

Gauthier c. Société d'habitation du Québec, 2010 QCCA 302 (CanLII), jj. P. J. Dalphond, Y-M. Morissette et N. Duval.

Dans cette affaire, il s'agissait de déterminer si la Cour supérieure pouvait être saisie d'un recours collectif dont l'objet était le remboursement d'une réduction de loyer prétendument illégale, car contraire au Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (le Règlement). En l'espèce, l'appelante habitait un immeuble qui n'était pas géré ou subventionné directement par la SHQ. En effet, la locataire recevait de la SHQ une subvention calculée conformément à ce règlement. La locataire payait ensuite directement son loyer à son locateur « privé ».

4. Svirski c. Régie du logement et Pharand c. Régie du logement, 2009 QCCS 119 (CanLII), j. D. Marcellin.

paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2010, ces dépôts totalisaient 315 637 $ (2009 : 291 240 $).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2010	2009
Solde reporté au début de l'exercice	(19 943) $	(37 899) $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(113 461)	(107 044)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(8 404) $	(19 943) $

5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2009-2010

La compétence de la Régie du logement, siégeant en révision, en matière de modifications aux conditions du bail

Pharand c. Régie du logement, 2009 QCCS 2425 (CanLII), j. H. Lebel.

Cette affaire faisait suite à la décision de la Cour supérieure dans l'affaire *Svirski c. Régie du logement et Pharand c. Régie du logement*. La Cour réitère et précise que la Régie du logement n'a pas compétence pour réviser une décision, lorsque la demande de révision porte à la fois sur une fixation de loyer et sur une modification d'une autre condition du bail, puisqu'il ne s'agit pas d'une demande « dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer » au sens de l'article 90 de la Loi sur la Régie du logement. Le même principe s'applique à l'égard des demandes de révision portant uniquement sur la modification d'une condition du bail. En ces cas, la décision contestée doit faire l'objet d'un appel sur permission devant la Cour du Québec, suivant l'article 91 de la L.R.L.[4]

Compétence de la Régie du logement à l'égard des ordonnances de forclusion

Ngo c. Cour du Québec, 2009 QCCS 3984 (CanLII) (CanLII), j. F. Nantel.

En révision judiciaire d'une décision de la Cour du Québec en appel d'une décision de la Régie du logement, la Cour supérieure devait décider si la Régie pouvait prononcer une déclaration de forclusion en l'absence d'une disposition expresse lui conférant un tel pouvoir. La Cour supérieure juge que la Régie du logement n'est pas habilitée à émettre de telles ordonnances et qu'elle ne pouvait par conséquent restreindre le droit du locataire d'introduire une nouvelle demande de rétractation, peu importe que cette ordonnance soit assujettie ou non à l'autorisation du régisseur en chef.

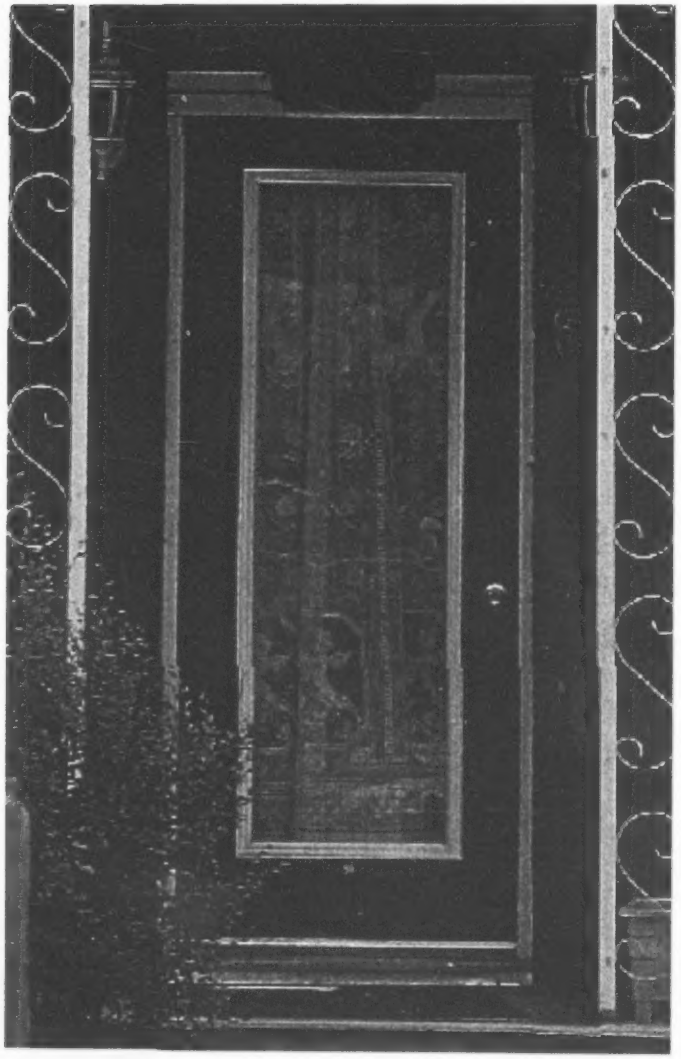
Compétence de la Régie du logement à l'égard des ententes intervenues entre un locateur privé, un locataire et la Société d'habitation du Québec

Gauthier c. Société d'habitation du Québec, 2010 QCCA 302 (CanLII), jj. P. J. Dalphond, Y-M. Morissette et N. Duval.

Dans cette affaire, il s'agissait de déterminer si la Cour supérieure pouvait être saisie d'un recours collectif dont l'objet était le remboursement d'une réduction de loyer prétendument illégale, car contraire au Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (le Règlement). En l'espèce, l'appelante habitait un immeuble qui n'était pas géré ou subventionné directement par la SHQ. En effet, la locataire recevait de la SHQ une subvention calculée conformément à ce règlement. La locataire payait ensuite directement son loyer à son locateur « privé ».

4. Svirski c. Régie du logement et Pharand c. Régie du logement, 2009 QCCS 119 (CanLII), j. D. Marcellin.

Dans ces circonstances, la Cour d'appel juge que l'appelante conteste l'évaluation de sa subvention et non pas une modalité quelconque de son bail de logement pour laquelle la Régie aurait eu compétence. Puisqu'il n'existe pas de lien de droit locateur-locataire entre l'appelante et la SHQ, l'article 1992 du Code civil du Québec ne trouve pas application et la Régie n'est pas compétente pour entendre le litige opposant l'appelante à la SHQ. La Cour d'appel précise en effet que la subvention que reçoit M^me^ Gauthier de la SHQ est basée sur un concept distinct du loyer et que la Régie ne détient pas la compétence requise pour contrôler la légalité des actes de l'intimée. Le recours collectif peut donc avoir lieu devant la Cour supérieure.



Annexe I

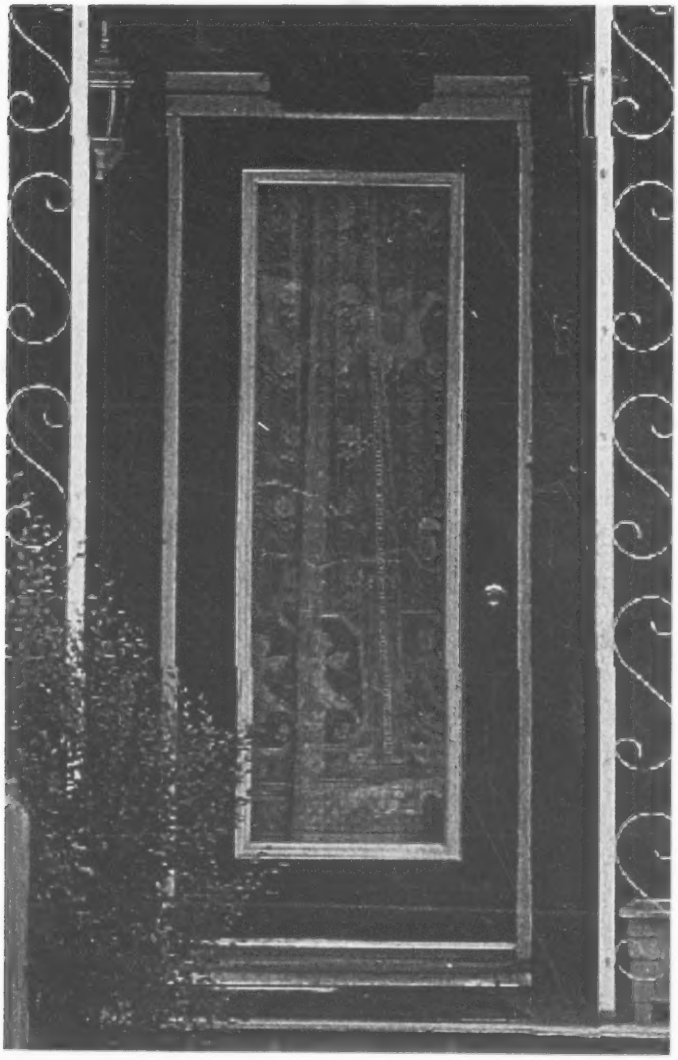
ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2009-2010

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL	
Tableaux	**Titres**
Tableau 1	Lexique des causes
Tableau 2	Demandes introduites et relancées
Tableau 3	Demandes introduites et relancées – Causes civiles
Tableau 4	Demandes introduites et relancées – Fixation
Tableau 5	Demandes introduites et relancées – Révision
Tableau 6	Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer
Tableau 7	Audiences tenues
Tableau 8	Délais en mois pour une première audience
Tableau 9	Nombre de dossiers en attente
Tableau 10	Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision
Tableau 11	Nombre de dossiers en attente – Non-paiement
Tableau 12	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles
Tableau 13	Conclusion des audiences
Tableau 14	Décisions rendues
Tableau 15	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)
Tableau 16	Dossiers réglés en conciliation
Graphiques	**Titres**
Graphique 1	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010
Graphique 2	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009

Tableau 1 : Lexique des causes

Urgentes :	demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail
Prioritaires :	demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer
Générales :	demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex : dommages-intérêts, diminution de loyer)
Non-paiement :	demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer
Fixation et révision :	demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer

Dans ces circonstances, la Cour d'appel juge que l'appelante conteste l'évaluation de sa subvention et non pas une modalité quelconque de son bail de logement pour laquelle la Régie aurait eu compétence. Puisqu'il n'existe pas de lien de droit locateur-locataire entre l'appelante et la SHQ, l'article 1992 du Code civil du Québec ne trouve pas application et la Régie n'est pas compétente pour entendre le litige opposant l'appelante à la SHQ. La Cour d'appel précise en effet que la subvention que reçoit M^me^ Gauthier de la SHQ est basée sur un concept distinct du loyer et que la Régie ne détient pas la compétence requise pour contrôler la légalité des actes de l'intimée. Le recours collectif peut donc avoir lieu devant la Cour supérieure.



Annexe I

ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2009-2010

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL	
Tableaux	**Titres**
Tableau 1	Lexique des causes
Tableau 2	Demandes introduites et relancées
Tableau 3	Demandes introduites et relancées – Causes civiles
Tableau 4	Demandes introduites et relancées – Fixation
Tableau 5	Demandes introduites et relancées – Révision
Tableau 6	Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer
Tableau 7	Audiences tenues
Tableau 8	Délais en mois pour une première audience
Tableau 9	Nombre de dossiers en attente
Tableau 10	Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision
Tableau 11	Nombre de dossiers en attente – Non-paiement
Tableau 12	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles
Tableau 13	Conclusion des audiences
Tableau 14	Décisions rendues
Tableau 15	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)
Tableau 16	Dossiers réglés en conciliation
Graphiques	**Titres**
Graphique 1	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010
Graphique 2	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009

Tableau 1 : Lexique des causes

Urgentes :	demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail
Prioritaires :	demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer
Générales :	demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex : dommages-intérêts, diminution de loyer)
Non-paiement :	demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer
Fixation et révision :	demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer

Tableau 2 : Demandes introduites et relancées

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Fixation et Révision	7 337	7 231	7 616
Non-paiement	45 697	46 818	46 315
Causes civiles	23 107	23 167	23 061
TOTAL	**76 141**	**77 216**	**76 992**
Variation	-2,7%	1,4%	-0,3%

Tableau 3 : Demandes introduites et relancées - Causes civiles

CAUSES CIVILES	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Causes introduites par les propriétaires	**14 526**	**14 430**	**14 268**
Demandes reliées au déguerpissement	3 137	3 076	3 066
Résiliation de bail pour autre motif	4 733	5 010	4 722
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 251	2 133	2 129
Rétractation d'une décision	557	446	456
Reprise du logement	1 343	1 252	1 147
Dommages-intérêts	868	814	865
Expulsion après échéance du bail	332	352	348
Ordonnances	308	356	374
Autorisation de convertir en copropriété divise	201	212	236
Aliénation d'un ensemble immobilier	8	11	8
Recours propres aux logements à loyer modique	6	0	8
Travaux majeurs (autorisation)	25	51	51
Autres recours	757	717	858
Causes introduites par les locataires	**7 722**	**7 930**	**8 111**
Résiliation de bail	726	754	786
Diminution de loyer	2 019	1 982	1 862
Dommages punitifs	471	595	608
Autres dommages-intérêts	742	828	854
Rétractation d'une décision	1 891	1 932	1 934
Autorisation de déposer le loyer	411	369	308
Restitution d'une somme due	134	138	153
Ordonnances	219	244	267
Recours entre colocataires	80	57	113
Recours propres aux logements à loyer modique	89	92	110
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	85	46	59
Autres recours	855	893	1 057
Causes relancées	**859**	**807**	**682**
Total – Causes civiles	**23 107**	**23 167**	**23 061**
Variation	- 5,7 %	0,3 %	- 0,5 %

Tableau 4 : Demandes introduites et relancées - Fixation

FIXATION	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Introduites par les propriétaires	6 827	6 850	7 266
Introduites par les locataires	273	242	182
Causes relancées	62	30	22
Total	**7 162**	**7 122**	**7 470**
Variation	- 19,2 %	- 0,6 %	4,9 %

Tableau 5 : Demandes introduites et relancées - Révision

RÉVISION	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Introduites par les propriétaires	89	71	84
Introduites par les locataires	85	38	60
Causes relancées	1	0	2
Total	**175**	**109**	**146**
Variation	- 48,1 %	- 37,7 %	33,9 %

Tableau 6 : Demandes introduites et relancées - Non-paiement de loyer

NON-PAIEMENT DU LOYER	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Recouvrement-résiliation	38 844	39 874	39 596
Résiliation pour retard fréquent	4 954	5 002	4 937
Causes relancées	1 899	1 942	1 782
Total	**45 697**	**46 818**	**46 315**
Variation	2,6 %	2,5 %	- 1,1 %

Tableau 7 : Audiences tenues

AUDIENCES TENUES	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Fixation	6 506	4 979	3 459
Révision	243	146	168
Non-paiement	45 545	46 284	44 616
Causes civiles	28 683	25 268	22 949
Total	**80 977**	**76 677**	**71 192**

Tableau 8 : Délais en mois pour une première audience

Délai pour une première audience		Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009	Moyenne 2009-2010
Fixation et révision	Semaines	30,2	29,6	32,7
	Mois	*7,0*	*6,8*	*7,5*
Non-paiement	Semaines	5,6	5,5	5,6
	Mois	*1,3*	*1,3*	*1,3*
Causes urgentes	Semaines	7,2	6,1	6,3
	Mois	*1,6*	*1,4*	*1,4*
Causes prioritaires	Semaines	37,0	29,2	37,3
	Mois	*8,5*	*6,7*	*8,6*
Causes générales	Semaines	80,1	69,3	75,3
	Mois	*18,4*	*15,9*	*17,3*

Tableau 9 : Nombre de dossiers en attente

DOSSIERS EN ATTENTE	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010
Fixation et révision	ND	4 100	6 698
Non-paiement	ND	6 448	7 625
Causes civiles	ND	18 715	20 110
Dossiers non saisis	ND	56	495
Total	**ND**	**29 319**	**34 928**

Tableau 10 : Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision

Dossiers en attente Fixation et révision	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010
Moins de 1 an	ND	3 703	5 534
Entre 1 et 2 ans	ND	355	1 138
Plus de 2 ans	ND	42	26
Total	**ND**	**4 100**	**6 698**

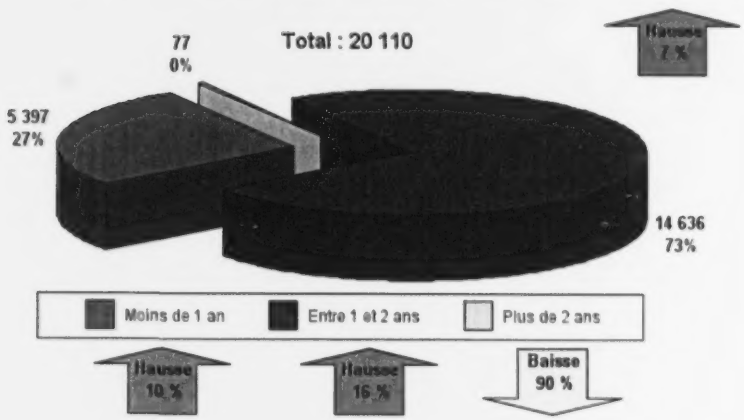
Tableau 11 : Nombre de dossiers en attente - Non-paiement

Dossiers en attente Non-paiement	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010
Moins de 1 an	ND	6 335	7 484
Entre 1 et 2 ans	ND	92	140
Plus de 2 ans	ND	21	1
Total	**ND**	**6 448**	**7 625**

Tableau 12 : Nombre de dossiers en attente - Causes civiles

Dossiers en attente Causes civiles	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010
Moins de 1 an	12 791	13 271	14 636
Entre 1 et 2 ans	5 242	4 649	5 397
Plus de 2 ans	1 333	795	77
Total	**19 366**	**18 715**	**20 110**

Graphique 1 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010



Graphique 2 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009

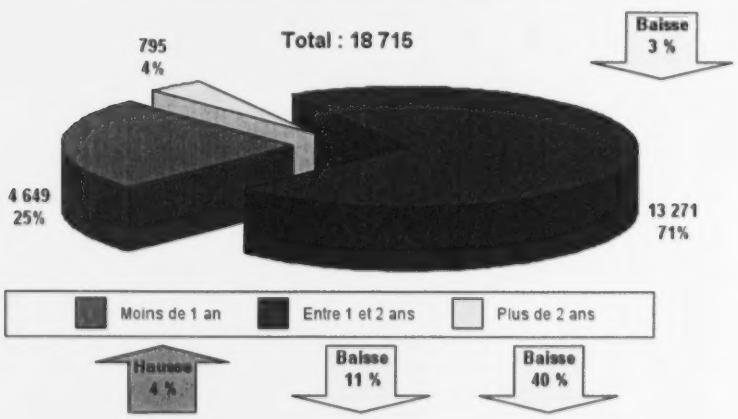


Tableau 13 : Conclusion des audiences

Conclusion des audiences	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Délibérés ou décisions sur le banc	ND	51 614	47 078
Ententes à l'audience	2 886	2 835	2 776
Désistements à l'audience	2 639	3 186	2 930
Suspensions à l'audience	104	182	97
Remises	11 644	9 227	9 196
Ajournements		1 800	1 796
Causes rayées	6 827	6 054	5 703
Remises *sine die*	1 485	1 779	1 616
Total Conclusion des audiences tenues	**ND**	**76 677**	**71 192**
Pourcentage de remises et d'ajournements	ND	**14,4 %**	**15,4 %**
Pourcentage d'ententes à l'audience	ND	**3,7 %**	**3,9 %**
Désistements avant audience	6 910	9 829	9 785
Ententes avant audience	712	1 006	924
Demandes suspendues - Suspendues ententes	ND	1 138	1 070
Jugements ou décisions rendues	ND	20	41
Total Dossiers traités avant audience	**ND**	**11 993**	**11 820**

Tableau 14 : Décisions rendues

Décisions rendues	2008-2009	2009-2010
Fixation	3 389	2 337
Révision	124	129
Non-paiement	32 458	30 734
Causes civiles	17 005	14 705
Total	**52 976**	**47 905**

Tableau 15 : Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

Type de causes	Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009	Moyenne 2009-2010
Fixation et révision	14	13	15
Non-paiement	6	5	5
Causes civiles	11	12	11

Tableau 16 : Dossiers réglés en conciliation

	2008-2009	2009-2010
Dossiers réglés en conciliation	507	432
Variation en pourcentage	-	- 15 %

Note : La méthode de calcul a été modifiée en 2009-2010 afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Les résultats pour l'année financière 2008-2009 ont été redressés à partir de cette nouvelle méthode et ils diffèrent donc des données présentées dans le rapport annuel précédent.

ACTIVITÉS D'INFORMATION	
Tableaux	**Titres**
Tableau 17	Volume de réponses par type de canal
Tableau 18	Volume des appels répondus en téléphonie
Tableau 19	Nombre de correspondances traitées pour des demandes d'information
Tableau 20	Délai moyen d'attente pour une entrevue et durée moyenne d'une entrevue en minutes
Tableau 21	Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables
Graphiques	**Titres**
Graphique 4	Taux de réponse en téléphonie
Graphique 5	Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail
Graphique 6	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux

Tableau 17 : Volume de réponses par type de canal

Canal	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Téléphone	609 982	613 717	608 857
Internet	1 113 131	1 241 449	1 443 958
Entrevues et visiteurs	170 981	169 660	167 651
Total	1 894 094	2 024 826	2 220 466

Note : Le volume de réponses par téléphone en 2007-2008 diffère de la statistique présentée dans les rapports annuels antérieurs. Le volume de réponses au téléphone en 2008-2009 et 2009-2010 inclut les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement, les préposés de Services Québec et le système de réponse vocale interactive (RVI).

Tableau 18 : Volume des appels répondus en téléphonie

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Préposés de la Régie du logement	422 958	397 445	455 315
Préposés de Services Québec	68 423	24 526	7 149
Réponses du système RVI	118 601	191 746	146 393
Total	609 982	613 717	608 857

RVI : système de réponse vocale interactive

Tableau 13 : Conclusion des audiences

Conclusion des audiences	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Délibérés ou décisions sur le banc	ND	51 614	47 078
Ententes à l'audience	2 886	2 835	2 776
Désistements à l'audience	2 639	3 186	2 930
Suspensions à l'audience	104	182	97
Remises	11 644	9 227	9 196
Ajournements		1 800	1 796
Causes rayées	6 827	6 054	5 703
Remises *sine die*	1 485	1 779	1 616
Total Conclusion des audiences tenues	**ND**	**76 677**	**71 192**
Pourcentage de remises et d'ajournements	ND	**14,4 %**	**15,4 %**
Pourcentage d'ententes à l'audience	ND	**3,7 %**	**3,9 %**
Désistements avant audience	6 910	9 829	9 785
Ententes avant audience	712	1 006	924
Demandes suspendues - Suspendues ententes	ND	1 138	1 070
Jugements ou décisions rendues	ND	20	41
Total Dossiers traités avant audience	**ND**	**11 993**	**11 820**

Tableau 14 : Décisions rendues

Décisions rendues	2008-2009	2009-2010
Fixation	3 389	2 337
Révision	124	129
Non-paiement	32 458	30 734
Causes civiles	17 005	14 705
Total	**52 976**	**47 905**

Tableau 15 : Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

Type de causes	Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009	Moyenne 2009-2010
Fixation et révision	14	13	15
Non-paiement	6	5	5
Causes civiles	11	12	11

Tableau 16 : Dossiers réglés en conciliation

	2008-2009	2009-2010
Dossiers réglés en conciliation	507	432
Variation en pourcentage	-	- 15 %

Note : La méthode de calcul a été modifiée en 2009-2010 afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Les résultats pour l'année financière 2008-2009 ont été redressés à partir de cette nouvelle méthode et ils diffèrent donc des données présentées dans le rapport annuel précédent.

ACTIVITÉS D'INFORMATION	
Tableaux	**Titres**
Tableau 17	Volume de réponses par type de canal
Tableau 18	Volume des appels répondus en téléphonie
Tableau 19	Nombre de correspondances traitées pour des demandes d'information
Tableau 20	Délai moyen d'attente pour une entrevue et durée moyenne d'une entrevue en minutes
Tableau 21	Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables
Graphiques	**Titres**
Graphique 4	Taux de réponse en téléphonie
Graphique 5	Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail
Graphique 6	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux

Tableau 17 : Volume de réponses par type de canal

Canal	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Téléphone	609 982	613 717	608 857
Internet	1 113 131	1 241 449	1 443 958
Entrevues et visiteurs	170 981	169 660	167 651
Total	**1 894 094**	**2 024 826**	**2 220 466**

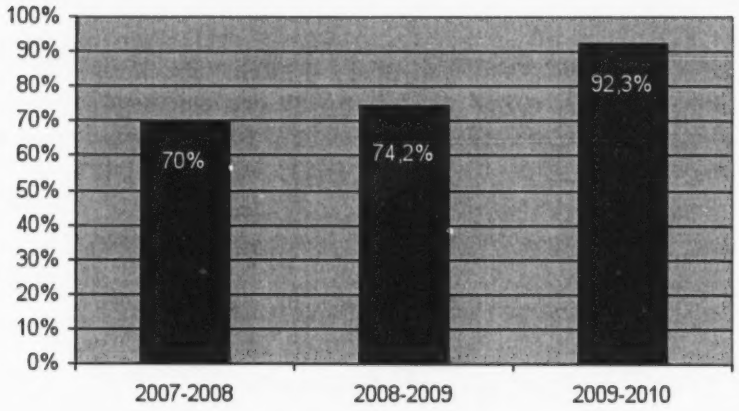
Note : Le volume de réponses par téléphone en 2007-2008 diffère de la statistique présentée dans les rapports annuels antérieurs. Le volume de réponses au téléphone en 2008-2009 et 2009-2010 inclut les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement, les préposés de Services Québec et le système de réponse vocale interactive (RVI).

Tableau 18 : Volume des appels répondus en téléphonie

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Préposés de la Régie du logement	422 958	397 445	455 315
Préposés de Services Québec	68 423	24 526	7 149
Réponses du système RVI	118 601	191 746	146 393
Total	**609 982**	**613 717**	**608 857**

RVI : système de réponse vocale interactive

Graphique 4 : Taux de réponse en téléphonie



Graphique 5 : Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail

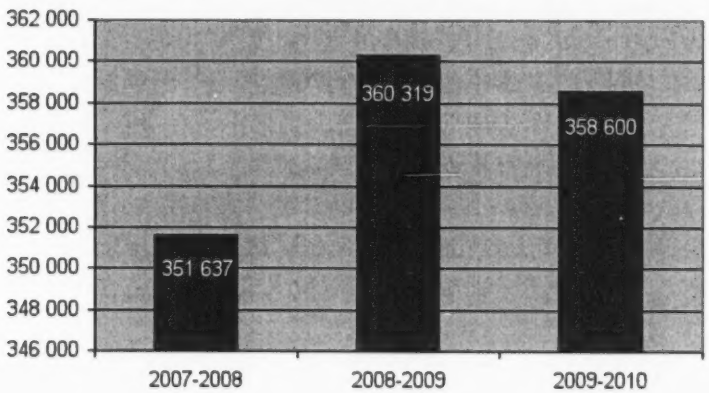


Tableau 19 : Nombre de correspondances traitées pour des demandes d'information

Courrier	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Volume de courrier	162	490	631
Taux de traitement dans un délai de 5 jours ouvrables	71,0 %	91,8 %	100 %
Délai moyen (en jours)	4	1,6	0,63

Note : Un nouveau processus de suivi du courrier a été mis en place le 1er octobre 2009. Le nouveau processus permettra le suivi des télécopies et des demandes de suivi de dossier en 2010-2011.

Graphique 6 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux

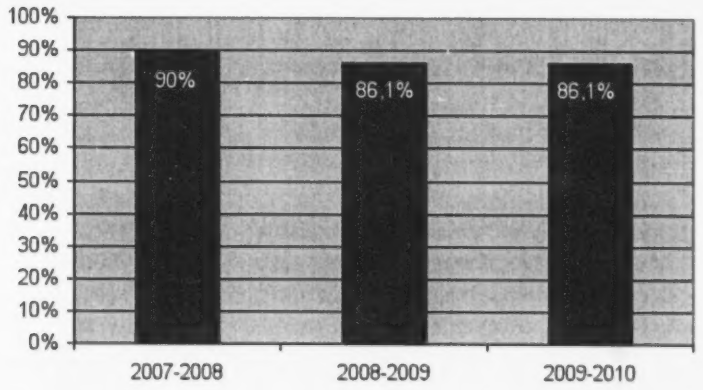


Tableau 20 : Délai moyen d'attente pour une entrevue et durée moyenne d'une entrevue en minutes

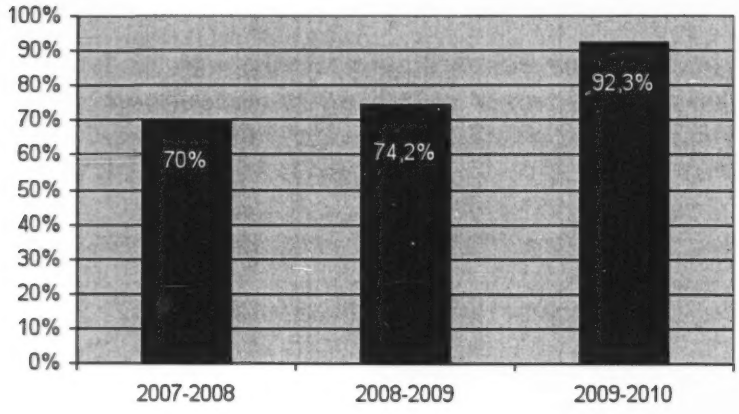
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Délai d'attente pour une entrevue (en minutes)	7	9	9
Durée moyenne d'une entrevue (en minutes)	15	16	15

Tableau 21 : Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion	97 %	97 %	ND

Note : Un nouveau processus de suivi de la correspondance (courrier, courriel et télécopie) a été mis en place le 1er octobre 2009. Depuis son implantation, 99,1 % des demandes d'information générale reçues par courriel ont été traitées en moins de 48 heures. Comme les nouvelles données ne couvrent qu'une période de six mois, elles n'ont pas été intégrées au tableau comparatif.

Graphique 4 : Taux de réponse en téléphonie



Graphique 5 : Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail

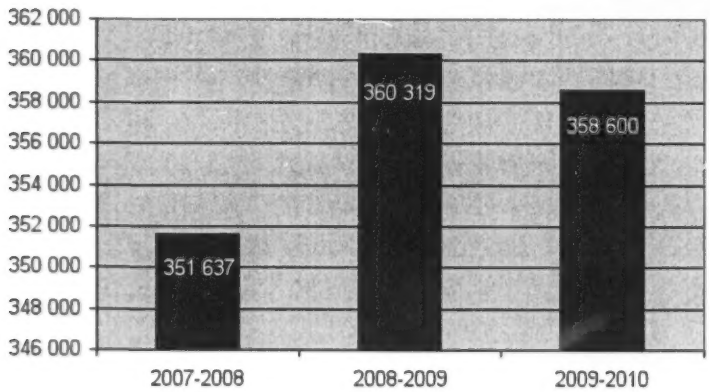


Tableau 19 : Nombre de correspondances traitées pour des demandes d'information

Courrier	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Volume de courrier	162	490	631
Taux de traitement dans un délai de 5 jours ouvrables	71,0 %	91,8 %	100 %
Délai moyen (en jours)	4	1,6	0,63

Note : Un nouveau processus de suivi du courrier a été mis en place le 1er octobre 2009. Le nouveau processus permettra le suivi des télécopies et des demandes de suivi de dossier en 2010-2011.

Graphique 6 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans nos bureaux

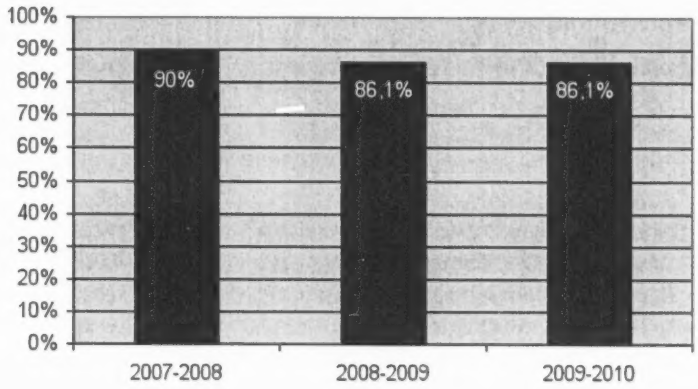


Tableau 20 : Délai moyen d'attente pour une entrevue et durée moyenne d'une entrevue en minutes

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Délai d'attente pour une entrevue (en minutes)	7	9	9
Durée moyenne d'une entrevue (en minutes)	15	16	15

Tableau 21 : Proportion des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion	97 %	97 %	ND

Note : Un nouveau processus de suivi de la correspondance (courrier, courriel et télécopie) a été mis en place le 1er octobre 2009. Depuis son implantation, 99,1 % des demandes d'information générale reçues par courriel ont été traitées en moins de 48 heures. Comme les nouvelles données ne couvrent qu'une période de six mois, elles n'ont pas été intégrées au tableau comparatif.

Annexe II

Liste des lois et règlements d'application

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

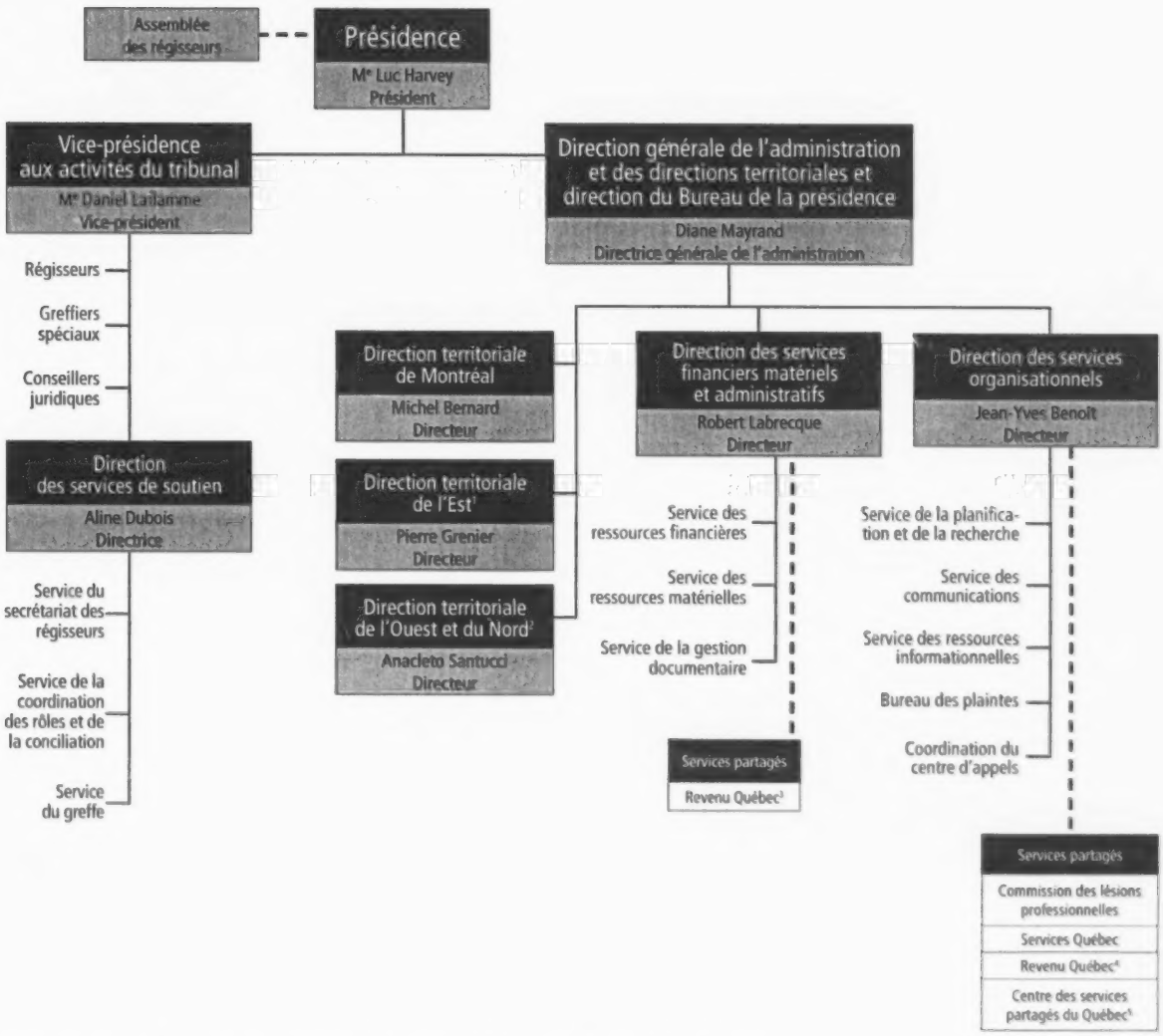
- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1;
- Code civil du Québec, L.Q., c. 64;
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12;
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I);
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11;
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25;
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1;
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1;
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C., 1985, c. B-3;
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1;
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3;
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2;
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3;
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c. T-0.01;
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8;
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.1.1;
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.3.1;
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1;
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, R.Q. c. B-1.1, r. 0.01;
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements;
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., c. F-3.1.1.

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 0.2;
- Règlement sur les critères de fixation de loyer, R.Q. c. R-8.1, r. 1.01;
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire, R.Q. c. R-8.1, r. 1.02;
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs, R.Q. c. R-8.1, r. 2.1;
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5;
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5.1;
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 6.

Annexe III

Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2010



1. Québec, Baie-Comeau, Gaspé, Lévis, Rimouski, Rivière-du-loup, Roberval, Saguenay, Sept-Îles, Shawinigan, Trois-Rivières
2. Longueuil, Drummondville, Gatineau, Granby, Joliette, Laval, Rouyn-Noranda, Saint-Hyacinthe, St-Jean, Saint-Jérôme, Sherbrooke, Val d'Or, Valleyfield
3. Ressources matérielles (aménagement) et vérification interne
4. Ressources humaines
5. Rémunération et avantages sociaux

Annexe II

Liste des lois et règlements d'application

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

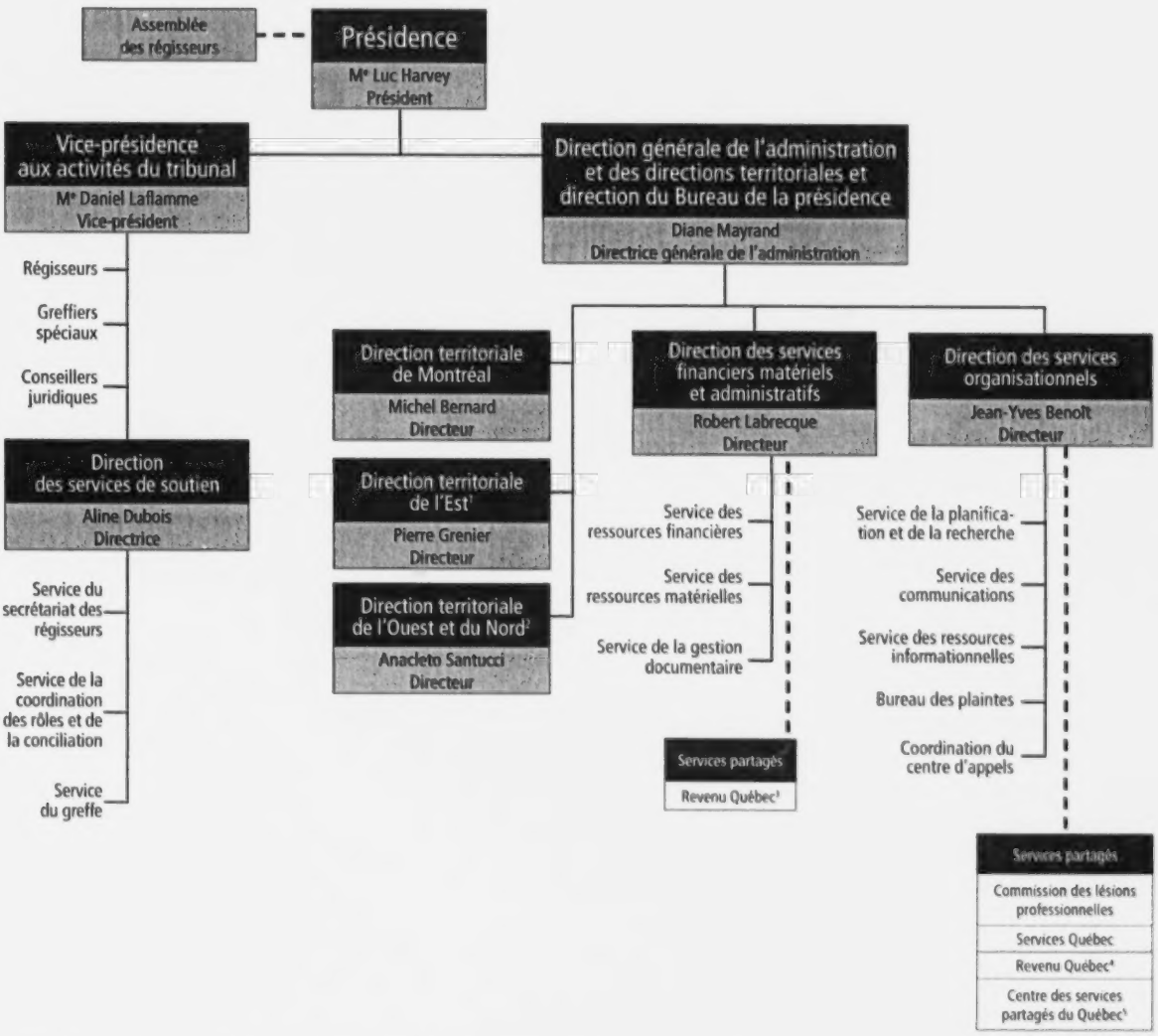
- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1;
- Code civil du Québec, L.Q., c. 64;
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12;
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I);
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11;
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25;
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1;
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1;
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C., 1985, c. B-3;
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1;
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3;
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2;
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3;
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c. T-0.01;
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8;
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.1.1;
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.3.1;
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1;
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, R.Q. c. B-1.1, r. 0.01;
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements;
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., c. F-3.1.1.

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 0.2;
- Règlement sur les critères de fixation de loyer, R.Q. c. R-8.1, r. 1.01;
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire, R.Q. c. R-8.1, r. 1.02;
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs, R.Q. c. R-8.1, r. 2.1;
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5;
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5.1;
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 6.

Annexe III

Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2010



1. Québec, Baie-Comeau, Gaspé, Lévis, Rimouski, Rivière-du-loup, Roberval, Saguenay, Sept-Îles, Shawinigan, Trois-Rivières
2. Longueuil, Drummondville, Gatineau, Granby, Joliette, Laval, Rouyn-Noranda, Saint-Hyacinthe, St-Jean, Saint-Jérôme, Sherbrooke, Val d'Or, Valleyfield
3. Ressources matérielles (aménagement) et vérification interne
4. Ressources humaines
5. Rémunération et avantages sociaux

Annexe IV

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX EN 2009-2010

Régisseurs

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine[1]
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce[1]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[1]
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[1]
Joly, Gilles[1]
Laflamme, Daniel[1 et 3]
Landry, Marc
Lavigne, Marc[1]
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Moffatt, Éric Luc
Monty, André
Morin, Anne[1]
Nobile, Rosario
Novello, Claudine[1]
Santirosi, Marie Louisa
Simard, Patrick
Thérien, Pierre[1]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis[4]
Poitras, Marie

1. Membre du bureau de révision
2. Président
3. Vice-président
4. En préretraite depuis le 30 juin 2008

Annexe V

Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
2e étage
1680, boul. Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ
1er étage, bureau 1.05
96, montée Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU
4e étage, bureau 4.100
Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY
Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE
Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8

LAVAL
3e étage, bureau 3.10
2800, boul. Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS
Rez-de-chaussée
5130, boul. de la Rive-Sud
Lévis (Québec) G6V 4Z7

LONGUEUIL
Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Centre-ville
Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

MONTRÉAL – Village olympique
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest, (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1T 3X1

QUÉBEC
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI
Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP
Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3J1

ROBERVAL
2e étage, bureau 2.13-A
755, boul. Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

SAGUENAY
Rez-de-chaussée, bureau 10
3950, boul. Harvey
Arrondissement de Jonquière
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE
Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN
Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean (Québec) J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME
Bureau 1503 A
500, boul. des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES
Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN
Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE
Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES
Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR
Bureau 103
595, 6e Avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

VALLEYFIELD
Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

AUTRES BUREAUX OÙ LA RÉGIE DU LOGEMENT OFFRE PONCTUELLEMENT DES SERVICES D'INFORMATION

MATANE
Édifice Bon Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

THETFORD MINES
693, rue Saint-Alphonse Ouest
Thetford Mines (Québec) G6G 3X3

EN 2009-2010, LA RÉGIE A ÉGALEMENT TENU DES AUDIENCES DANS LES VILLES ET LOCALITÉS SUIVANTES :

Alma

Amos

Chibougamau
(en visioconférence)

Dolbeau

Îles-de-la-Madeleine
(sur place et en visioconférence)

La Malbaie

La Tuque

Matane

Mont-Laurier

New Carlisle

Saint-Joseph-de-Beauce

Sainte-Anne-des-Monts

Sorel-Tracy

Thetford Mines

Victoriaville

ADRESSE DU SITE INTERNET DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

www.rdl.gouv.qc.ca

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Régions de Montréal,
Laval et Longueuil :
514 873-BAIL (2245)

Autres régions :

1 800 683-BAIL (2245)

Annexe VI

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il l'a expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugé essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions. Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant responsable à l'éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.

2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).

3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

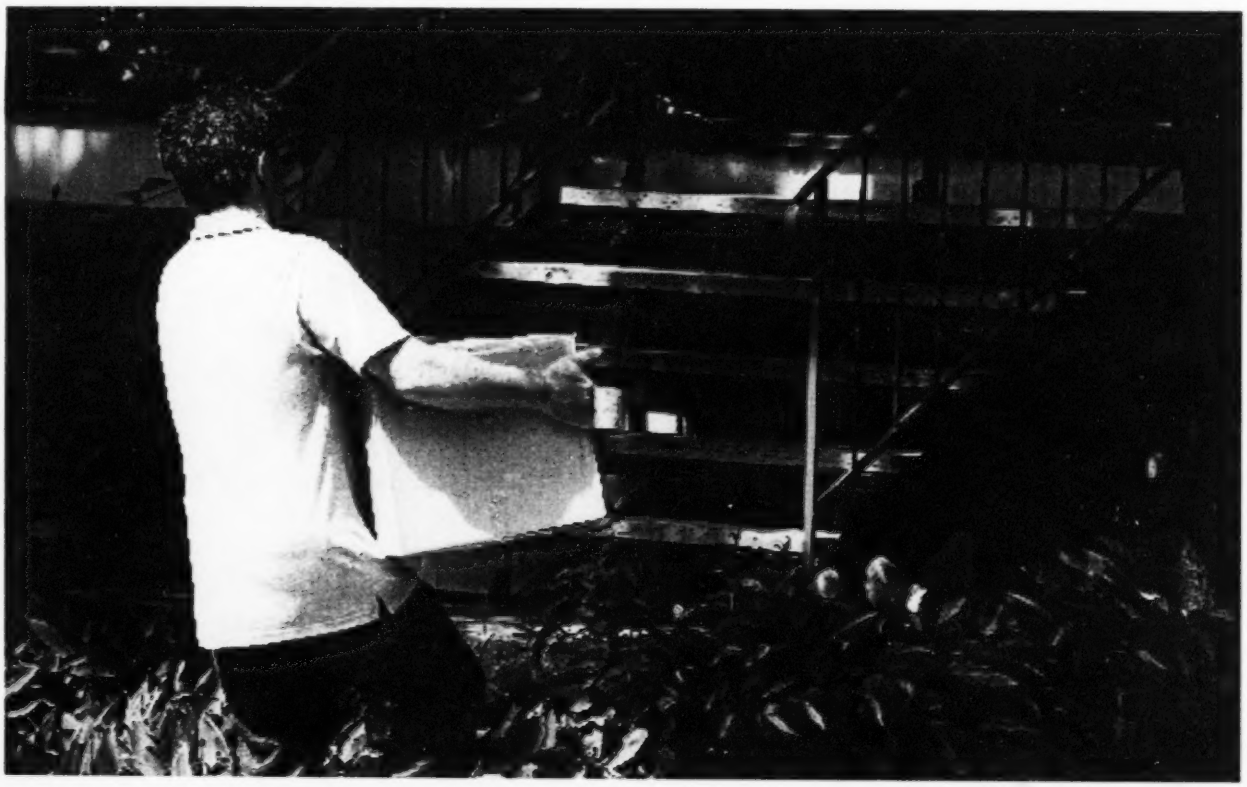
12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III

DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.



Annexe VII

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement

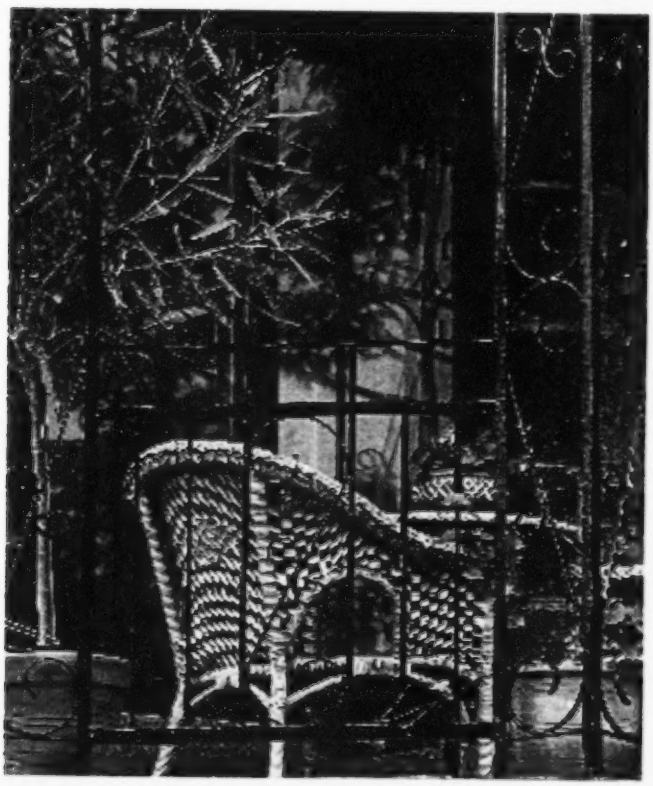
(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.

2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.



SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.

5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.

11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.

13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1660-85).

23. Le présent règlement entre en vigueur le 7 novembre 2002.

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.

5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.

11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.

13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

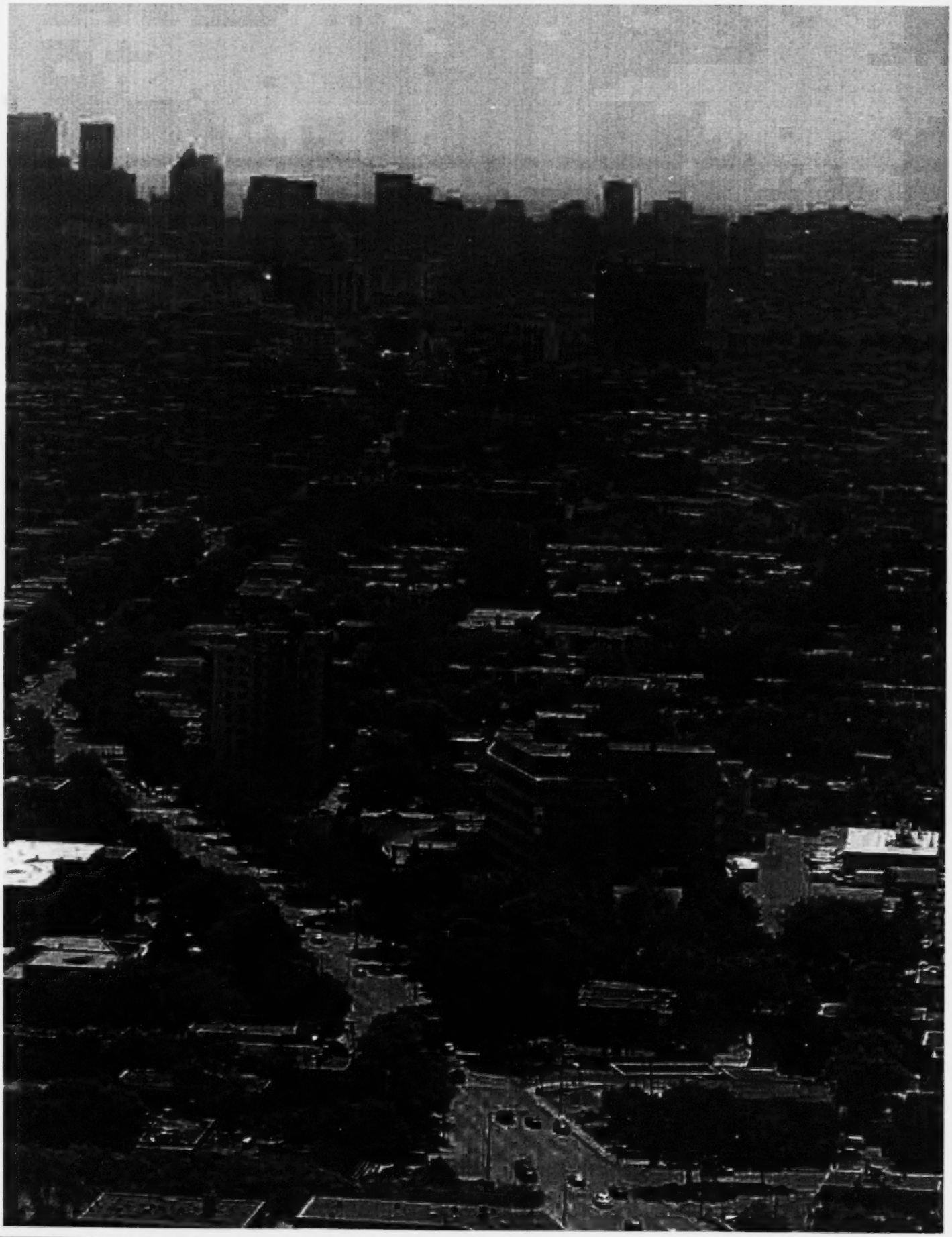
19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1650-85).

23. Le présent règlement entre en vigueur le 7 novembre 2002.